



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Letras y Ciencias Humanas

**Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la
Información**

Los Servicios de información de la biblioteca especializada del Instituto Raúl Porras Barrenechea

INFORME PROFESIONAL

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología y
Ciencias de la Información**

AUTOR

Luz Eduvina MENESES RAMÍREZ

ASESOR

Rosalía QUIROZ PAPA DE GARCÍA

Lima, Perú

2009



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Meneses, L. (2009). *Los Servicios de información de la biblioteca especializada del Instituto Raúl Porras Barrenechea*. Informe Profesional para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1	Descripción del tema	10
1.2	Antecedentes	11
1.3	Justificación	13
1.4	Objetivos	14
1.5	Marco teórico	14
1.6	Metodología	18

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1	Biblioteca especializada	19
2.2.	Definición	20
2.2.1	Características	23
2.2.2	Funciones	24
2.2.3	Colecciones	25
2.3	Usuarios de información	26
2.3.1	Clases de usuarios	28
2.3.2	Estudio de usuarios de información	28
2.3.3	Satisfacción de usuarios	31
2.4	Necesidades de información	33
2.5	Servicios de información	35
2.6	Las unidades de información y el marketing	36
2.6.1	Promoción de los servicios de información	37
2.6.2	Herramientas promocionales	38

CAPITULO III LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA DEL INSTITUTO RAUL PORRAS BARRENECHEA

3.1	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	
3.1.1	Antecedentes	40
3.1.2	Estructura Orgánica	42
3.2	El Instituto Raúl Porras Barrenechea	43
3.2.1	Biografía de Raúl Porras Barrenechea	43
3.2.2	El Instituto Raúl Porras Barrenechea	44
3.2.3	Objetivos	46

3.2.4 Estructura orgánica	48
3.3 Biblioteca especializada	49
3.3.1 Organigrama	50
3.3.2 Colección	51
3.3.3 Procesos técnicos	52
3.3.4 Automatización de la colección	55
3.3.5 Colección actual	57
3.3.6 Personal	59
3.3.7 Servicios	59
3.3.8 Usuarios	61
3.4 Infraestructura	63
3.4.1 Local	63
3.4.2 Equipos	64
3.4.3 Mobiliario	65
3.4.4 Presupuesto	65
3.5 Análisis Foda	65

CAPÍTULO IV PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE NUEVOS SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA DEL INSTITUTO RAÚL PORRAS BARRENECHEA

4.1 Implementación de nuevos servicios	68
4.1.1 Servicio de préstamo a domicilio	68
4.1.2 Servicio de reprografía	71
4.1.3 Servicio de Internet	71
4.1.4 Diseminación Selectiva de Información	74
4.1.5 Alertas informativas	75
4.2 Promoción de los servicios	77
4.3 Cronograma	79
4.4 Costo de implementación	80

CONCLUSIONES	81
---------------------------	-----------

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
---	-----------

ANEXOS	90
---------------------	-----------

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Servicio de información	17
Tabla N° 2 Adquisición de material bibliográfico	52
Tabla N° 3 Registro del material bibliográfico	54
Tabla N° 4 Tipo de colecciones	58
Tabla N° 5 Temas consultados (2005-2007)	62
Tabla N° 6 Mobiliario y equipos	65
Tabla N° 7 Cronograma de actividades	79
Tabla N° 8 Costo de implementación	80

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 Usuarios de la información	16
Gráfico N° 2 Usuario y diseño de servicios	26
Gráfico N° 3 Organigrama de la UNMSM	42
Gráfico N° 4 Organigrama de la ubicación del IRPB	48
Gráfico N° 5 Organigrama de la biblioteca	50
Gráfico N° 6 Colecciones 2005-2007	58
Gráfico N° 7 Temas consultados (2005 – 2007)	62
Gráfico N° 8 Modelo de carné	69
Gráfico N° 9 Ficha de inscripción	70
Gráfico N° 10 Catálogo de la Biblioteca Nacional del Perú	73
Gráfico N° 11 Catálogo de la Biblioteca Tomás Navarro	73
Gráfico N° 12 Alerta informativa	76

Un agradecimiento especial a mi asesora Rosalía Quiroz,
quien me ayudó a la realización de este proyecto.

Dedicado a:
Corcina y Zenobio, mis padres;
Mayra, mi mejor amiga; y
Luis, el hombre que amo.

Gracias mil

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las unidades de información organizan y suministran toda la información de carácter tecnológico, científico, económico, social y cultural y, a la vez, brindan servicios de suministro de datos que deben tener como meta su permanente mejoramiento, considerando el apoyo de las nuevas tecnologías que permitan al usuario el acceso y disponibilidad de la misma.

El crecimiento exponencial de los estudios científicos y técnicos nos obliga a contar con una información más precisa y actualizada. Debido a ello, las organizaciones científicas y técnicas necesitan de un servicio que recopile, seleccione, procese, almacene y dé a conocer, con gran eficiencia, la información necesaria para el desarrollo de la actividad científica, es ahí cuando la biblioteca especializada brinda esta clase de apoyo. La biblioteca, que tiene como papel fundamental procesar, almacenar y difundir información selecta, apoyará a los usuarios con una amplia gama de categorías vinculadas a una temática o especialidad común.

El presente informe profesional “Los servicios de información de la biblioteca especializada del Instituto Raúl Porras Barrenechea” tiene como objetivo describir los servicios que ofrece dicha biblioteca, y, a su vez, conocer qué factores afectan a la baja demanda de usuarios. Con la elaboración de este informe se pretende dar paso a la implementación de nuevos servicios para lograr una mayor optimización.

La estructura del presente trabajo se basa en cuatro capítulos:

En el capítulo I se presenta el problema que motivó la investigación, la descripción del tema, los antecedentes, la justificación, los objetivos del problema que se buscan alcanzar, el marco teórico de manera general y la metodología que se aplicó.

En el capítulo II se desarrolla el marco teórico del tema principal de manera más detallada, mencionando la biblioteca especializada desde sus inicios, las necesidades de información, los servicios de información, los usuarios de información y la relación del

marketing con las unidades de información. A su vez, también se desarrollan las estrategias de promoción para una difusión de los servicios de información.

En el capítulo III, se documenta y describe el Instituto Raúl Porras Barrenechea, se hace una breve reseña histórica y se sigue con la biblioteca especializada que forma parte de la institución, mencionando propiamente sus antecedentes, los servicios que brinda actualmente, el tratamiento técnico que se realiza en el desarrollo de su colección, el tipo de usuario que atiende y, para una mejor visión, se desarrollará el análisis en base a la matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de la biblioteca.

En el capítulo IV se presenta la propuesta para la implementación de nuevos servicios de información, así como las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, el trabajo está constituido por las referencias bibliográficas y anexos que ayudarán a una mejor comprensión del contenido del informe profesional, el cual pretende contribuir a mejorar los servicios de información en la biblioteca especializada del Instituto Raúl Porras Barrenechea.

CAPÍTULO I

PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1 Descripción del tema

El tema del presente Informe Profesional está referido a los servicios de la Biblioteca del Instituto de Altos Estudios y de Investigaciones Peruanas Raúl Porras Barrenechea, dependiente del Rectorado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La Biblioteca está instalada en el Instituto Raúl Porras, en la Calle Colina N° 398 del distrito de Miraflores, Lima, inmueble que fue donado a la Universidad por sus herederos Llosa Porras y Félix Álvarez Brun (la biblioteca personal del Dr. Raúl Porras Barrenechea fue donada por este en su testamento a la Biblioteca Nacional del Perú).

Desde 1964, está abierta a la comunidad universitaria, docentes, estudiantes, investigadores y al público general, tanto nacionales como extranjeros. La Biblioteca tiene aproximadamente 36 mil libros con temas de historia, literatura, filosofía y arte, en diversas lenguas; también posee una colección de 18 mil ejemplares de publicaciones periódicas, que aún no se encuentran disponibles al público por falta de catalogación y normalización. El repositorio actual fue implementado gracias a donaciones hechas al Instituto por intelectuales peruanos y extranjeros, amigos y discípulos del Dr. Raúl Porras Barrenechea, entre ellos Silvio Julio, Víctor Li Carrillo, José Jiménez Borja, Ricardo Vegas García, así también por el Instituto de Cultura Hispánica, Instituto Caro y Cuervo y la Biblioteca Nacional de Chile.

Entre los servicios que viene ofreciendo, encontramos: lectura en sala, servicio de referencia y el servicio de hemeroteca. A su vez, el tipo de colección que posee está compuesta por libros, obras de referencias, folletos y publicaciones periódicas.

El ordenamiento del material bibliográfico se hace de acuerdo al número de ingreso, es decir, se asigna un número correlativo a cada libro al momento de ser registrado (hoja de Excel). La falta de un sistema automatizado de búsqueda y

recuperación de información hace que no se satisfagan las necesidades informativas de los usuarios que acuden a este centro de información.

Es por ello, que uno de los factores, entre los más importantes, que afecta a la biblioteca especializada es la baja concurrencia de usuarios. Esta problemática nos obliga a analizar cada uno de los cuestionamientos ya mencionados, con el fin de desarrollar las alternativas de solución y, con ello, lograr la mejora de los servicios de información y así ofrecer una atención adecuada.

1.2 Antecedentes

La biblioteca especializada del Instituto Raúl Porras Barrenechea fue creada en 1964, con un fondo bibliográfico de 500 ejemplares. En la actualidad, su fondo ha crecido en un promedio de 36 mil libros y, aproximadamente, posee 18 mil ejemplares en publicaciones periódicas.

En el Instituto se guardan los papeles personales del maestro Raúl Porras Barrenechea, sus ficheros de investigación, cartas, papeletas, cuadernos de apuntes, libretas de notas, así como publicaciones y textos originales de su fecunda producción escrita, valioso conjunto documental que integra el Archivo Porras cuyo contenido nos recuerda el adagio latino *nulla dies sine linea*; de igual manera, se conservan el Archivo Melitón Porras y parte del Archivo José Gálvez, entregado por sus herederos.

El Instituto, que alberga en su local al Archivo Porras y al Museo de los Escritores Peruanos, se encuentra situada en la esquina de las calles Colina y Alfonso Ugarte del distrito de Miraflores. Su amplitud y excelente ubicación en la zona tradicional del distrito, vecina a la Casa-Museo de Ricardo Palma, le permite desarrollar a cabalidad los fines para los que ha sido fundada y que la han convertido en uno de los polos de la actividad cultural de la ciudad.

El Instituto Raúl Porras Barrenechea, Centro de Altos Estudios y de Investigaciones Peruanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos –instituido en homenaje a la memoria del ilustre maestro de San Marcos, de la Universidad Católica del Perú, de la Academia Diplomática, del Instituto de Urbanismo y de

diversos colegios de educación secundaria – se rige por la Escritura Pública suscrita el 16 de julio de 1964 entre los herederos del doctor Porras y la Universidad de San Marcos. Este instrumento legal precisa sus fines y establece su régimen de gobierno.

El propósito esencial del Instituto es cautelar el invalorable patrimonio que alberga la Casa Museo y cumplir sus fines fundacionales, señalados en el citado instrumento. Para tal efecto, establece como órgano de gobierno una Junta de Administración que, en calidad de Comité Directivo, se encarga con carácter *ad honorem* de dirigir, controlar y coordinar el funcionamiento del Instituto y la Casa Museo de manera indelible y unitaria.

Algunos trabajos referidos al tema:

El realizado por Sara Hernández González (2007), titulado *Estrategias de promoción para la biblioteca de la fundación Miguel Mujica Gallo*. En él se observa un estudio sobre las diferentes herramientas promocionales, que le permita difundir la imagen institucional y, así, dar a conocer a la comunidad en general la existencia de la biblioteca de la fundación.

El presentado por María Elena Medina Ñaupari (2004), titulado *Selección y evaluación de los materiales bibliográficos en la biblioteca especializada del Centro Peruano de Audición, lenguaje y aprendizaje CEPAL*, donde se realiza un estudio sobre colecciones y establece pautas y políticas para el desarrollo de estas, a fin de satisfacer las necesidades de información de sus usuarios y a la vez destacar la importancia de éstas en las bibliotecas especializadas.

Por su parte Anita Prietto Chicata (2003), ofrece un trabajo titulado *Los usuarios y la promoción de los servicios del Centro de Información de la conferencia de superiores Mayores de religiosos del Perú*, en él se permite conocer el comportamiento y las necesidades de información de los usuarios y los resultados ayudarán a elaborar planes de trabajo y mejorar la calidad de los servicios de la biblioteca.

Rosales (1999) publica *Los servicios de información para los profesionales de la salud de policlínicos itinerantes y hospital de campaña en la biblioteca del programa Central de Servicios Especiales-PCSE del IPSS*, y en este texto señala que los factores

que determina el poco uso de los servicios de la biblioteca se debe a la falta de variedad y novedad en los servicios, como también a la falta de promoción de los servicios que ofrece la biblioteca y recomienda que, con la implementación de nuevos servicios en la biblioteca, se busque fortalecer la imagen de la unidad de información y por ende de la institución.

1.3 Justificación

La biblioteca especializada del Instituto Raúl Porras Barrenechea tiene como función principal apoyar el desarrollo de investigaciones que se realizan dentro de la comunidad universitaria y del país, cumpliendo, de esa manera, el fin primordial de una universidad que es el de investigar y crear conocimiento. En virtud de esto, y del enorme valor cultural y científico de su fondo bibliográfico, es que resulta importante incidir en los servicios de información que presta la biblioteca especializada del Instituto, los mismos que son objetivo de este informe.

De acuerdo a lo expuesto y a tenor con los estudios existentes sobre ‘promoción de servicios en la biblioteca’, hay que tener en cuenta que el estudio y análisis que nos planteamos está directamente relacionado con otros conceptos, que son: mercadeo, marketing no convencional, promoción de servicios, satisfacción de usuarios, etc., los mismos que se engloban en el término general de ‘marketing de servicios’. Esto plantea la necesidad, al presente informe, de incidir en técnicas de análisis de la información sobre los servicios que presta la biblioteca especializada que anteriormente no han sido realizados de modo tal que, éste sería el primer análisis integral de una de las bibliotecas con uno de los fondos bibliográficos más importantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y el primer informe que contaría el Instituto Raúl Porras Barrenechea sobre los servicios que brinda.

Desde esta perspectiva, y en su calidad de biblioteca especializada, los servicios que se presta a los investigadores, y en general a la comunidad, reviste una importancia capital para el cabal cumplimiento de los fines para lo cual fue creada como una unidad de servicios de un centro de altos estudios de investigaciones.

Dentro del estudio que planteamos, hay que señalar, también, que los mencionados servicios ‘especializados’ que presta están estrechamente relacionados a su vez con las actividades académicas y culturales que realiza, y para las cuales la biblioteca funciona como ente de apoyo. Un aspecto relevante que se podría afirmar es que la biblioteca materia de estudio es un referente cultural, incluso para aquellos que son ajenos a la comunidad universitaria.

1.4 Objetivos

- **Objetivo General**

Describir los servicios de información que brinda la biblioteca especializada del Instituto Raúl Porras Barrenechea.

- **Objetivos específicos**

- a. Elaborar un análisis en base a la matriz FODA de la biblioteca especializada del Instituto.
- b. Proponer nuevos servicios en la biblioteca y estrategias de promoción para su propia difusión.

1.5 Marco teórico

1.5.1 Bibliotecas especializadas

“El origen de una biblioteca especializada se vincula al principio de la división del trabajo intelectual, principio que ha determinado, correlativamente, un particularismo cada vez más creciente y exigente en el campo del conocimiento humano” (Buonocoure, 1963, p. 115).

Al tratar las bibliotecas especializadas, nos referimos a colecciones exclusivas de obras jurídicas, humanidades, sociales, de ingeniería, medicina, arquitectura, etc., pues todas tratan de un orden o sector de los conocimientos humanos. Algunos autores con un criterio simplista y ambiguo han definido la biblioteca especializada como aquella que reúne libros correspondientes a una materia determinada.

A nuestro juicio son tres los elementos fundamentales que caracterizan a una biblioteca especializada:

- a) la naturaleza o carácter de la colección
- b) la categoría o clase de usuario que la frecuenta
- c) la función educadora que debe cumplir en el seno de la comunidad

La biblioteca y sus servicios están obligados a apoyar, permitir y favorecer a las comunidades científicas en el acceso de la información, ya sea impresa o electrónica, aplicando nuevas tecnologías y la creatividad del bibliotecólogo de cómo adecuarlos favorablemente para que sus usuarios puedan llegar a ella.

Con el objetivo de satisfacer las necesidades de información de los usuarios, nacen las bibliotecas especializadas, las cuales se refieren al conjunto de colecciones formadas casi exclusivamente por obras y/o materiales científicos sobre un tema especial, reunidos para satisfacer requerimientos de información de un grupo particular de lectores; y, a su vez, se caracterizan porque dan acceso a una gran cantidad de fuentes complejas y expansivas sobre una limitada y especial rama del saber.

1.5.2 Usuarios de información

“Sin usuarios, las unidades de información no tendrían razón de ser”.

El glosario de términos bibliotecológicos los define como:

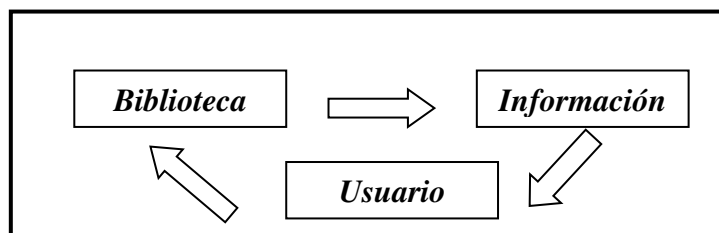
La persona, grupo o entidad que utiliza la información o los servicios de información. Al estar involucrados los “usuarios” y trabajadores de la información en un proceso continuo de comunicación, el término se refiere a todos los que utilizan la información, sean o no trabajadores de ésta.

La razón de ser de una entidad que ofrece servicios de información es el usuario, personaje involucrado en la trama informativa, en el principio y fin del ciclo de transferencia de la información, ya que él es quien solicita, analiza, evalúa y recrea la información; es por ello que la organización y evaluación de una unidad de información se determina por las necesidades de sus usuarios (reales o potenciales).

La interacción información–usuario–biblioteca constituye un ciclo que se retroalimenta constantemente, generando en esa relación nuevos modelos de información y a la vez informarles sobre ello.

Gráfico N° 1

Usuarios de la información



Fuente: Desarrollo de colecciones y diseño de servicios (2006).

Elaboración propia

1.5.3 Servicios de información

Peel (1999) considera:

Es aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho; considera que el servicio implica actividades orientadas a una tarea que no sea la venta proactiva, que incluye interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional. (p. 25)

Gualier (2001) manifiesta: “Los servicios son todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de necesidades de los consumidores”.

Merlo (2000) presenta un cuadro donde se aprecia la agrupación de distintos servicios de información que se desarrollan en las bibliotecas, y una propuesta de sistematización de las distintas formas en las que se traduce la información al usuario como se aprecia a continuación:

Tabla N° 1

Servicio de Información

SERVICIO DE INFORMACION	DESCRIPCION
Consultas de respuestas rápidas	Resolución de cuestiones sencillas utilizando obras de consulta de la biblioteca.
Consultas bibliográficas	Elaboración de repertorios bibliográficos sobre temas específicos y comprobaciones bibliográficas.
Acceso al documento	Préstamo interbibliotecario, fotodocumentación, envío electrónico, etc.
Información sobre novedades	Boletines informativos, de adquisiciones, novedades editoriales, etc.
Difusión Selectiva de Información	Entrega de información sobre novedades según los temas elegidos por los usuarios.
Orientación bibliográfica y documental	Guías de lectura, selecciones de documentos, asesoramiento bibliográfico, etc.
Asesoramiento técnico	Preparación de informes y recopilaciones de información sobre un tema.
Formación de usuarios	Uso de servicio, de la colección, etc.

Fuente. Anales de Documentación, N° 3, 2000.

Elaboración propia

En el caso de las bibliotecas especializadas, dada su naturaleza y el nivel de sus usuarios a los que sirve, sus servicios serán mucho más complejos y demandantes de una adecuada atención. (p. 98).

1.5.4 Necesidades de información

Hoy en día, es el usuario quien tiene un rol muy importante en la mayoría de los procesos ya que constituye la base de la orientación de las bibliotecas; por tal motivo, el desarrollo de servicios y productos para responder a sus necesidades de información, se presenta como nuestra prioridad; los servicios de información deben estar organizados de forma que proporcionen un fácil acceso a las fuentes de información existentes en un campo específico y dentro de un área más amplia de conocimiento, asegurando una utilización óptima de las fuentes a través de la interacción con los usuarios, ya sea directa o indirecta en los diferentes niveles en los que se presta el servicio.

Las necesidades de información que busca el usuario para satisfacerse lo llevan a la revisión de las colecciones y a la utilización de los servicios de una unidad de información. Para lograr lo expuesto, es importante que la biblioteca identifique adecuadamente las necesidades y el comportamiento informativo de su comunidad, permitiendo el desarrollo de sus colecciones y el diseño de sus servicios orientados hacia el usuario, para brindar una información oportuna y precisa.

1.6 Metodología

En la realización de este informe profesional se empleará el método descriptivo; para el diagnóstico de la biblioteca especializada se utilizará la matriz Foda para determinar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la biblioteca. Asimismo, se consultará los informes técnicos, boletines y referencias existentes en la institución. Las unidades de análisis de la investigación son los servicios que brinda la biblioteca, por lo tanto, se describirá cada uno de ellos y en función de la experiencia y sobre el conocimiento del tema se proponen nuevos servicios.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Biblioteca especializada

Las bibliotecas, en realidad, se consolidan a lo largo de más de cuatro mil años de historia, paralelamente acompañadas por la escritura y el libro. En sus orígenes tuvieron una naturaleza más propia de lo que hoy se considera un archivo. Nacieron en los templos de las ciudades mesopotámicas, y tuvieron como función principal la conservación de hechos ligados a la actividad religiosa, política, económica y administrativa.

Las bibliotecas especializadas o centros de documentación especializados se han encontrado por largo tiempo en instituciones de investigación y con el paso del tiempo se fueron desarrollando en el sector público como en el privado, así lo señalan algunos autores como Escolar y Carrión.

En el antiguo Egipto existieron dos clases de instituciones denominadas casas de libros y casas de la vida; las primeras; muchas veces hacían de archivos para la documentación administrativa y las segundas eran centros de estudios para los escribas. Ya en la Grecia clásica el libro y las bibliotecas alcanzaron un gran desarrollo, adaptando formas que pueden considerarse como antecedentes de lo que hay en la actualidad.

Como menciona Millán, con el invento del papel y la imprenta las bibliotecas tuvieron gran impulso, aun cuando estas pertenecieron básicamente a instituciones religiosas y académicas. La creación de Johannes Gutenberg (1452) transformó la sociedad humana y abrió una nueva era al conservar el pensamiento escrito y difundirlo en numerosos ejemplares para el alcance del público; es en esta época que las bibliotecas ya comenzaban a estructurarse para colocar los libros sobre los pupitres encadenados a este. En el siglo XVII se da paso a la sala con estanterías, como la biblioteca del Escorial y la Biblioteca de la Universidad de Salamanca.

A finales del siglo, en 1789, estalla la Revolución Francesa, que va a suponer la hora crítica para el libro y las bibliotecas; porque son declaradas de interés nacional y siendo base para la formación de las bibliotecas nacionales, llevando posteriormente a los diferentes tipos de bibliotecas.

La biblioteca especializada tuvo un auge notable después de la Primera Guerra Mundial, y un grupo de bibliotecarios de los Estados Unidos de América crearon una organización llamada Asociación de Bibliotecas Especiales (Special Libraries Association) con la finalidad de favorecer el estudio y reflexionar sobre este tipo de biblioteca; teniendo claro promover sus colecciones, ordenamiento y diseminación de información en las distintas especialidades, mejorando la utilidad de ellas y a la vez sus servicios.

A fines de la primera mitad del siglo XX y dada la creciente demanda de información, el aumento de usuarios y la diversidad de estos en diferentes campos de la investigación es que surgen las primeras bibliotecas especializadas principalmente en empresas privadas, instituciones bancarias, dependencias gubernamentales y centros de investigación científica, industrial, tecnológica, política y cultural.

Actualmente se ha logrado incrementar la tecnología en muchas bibliotecas mediante la utilización de sistemas de información, sea manual o automatizada, permitiendo recuperar la información de manera rápida, efectiva y confiable para el uso y beneficio de los usuarios.

2.2 Definición

Son muchas las definiciones que se presentan sobre bibliotecas especializadas, se ha seleccionado las que a continuación detallamos:

“Suele considerarse biblioteca especializada a toda aquella biblioteca cuya colección está centrada en una materia o sector concreto del conocimiento, la ciencia o la técnica”. (Gómez, 2002, p. 96).

Como se puede ver, una biblioteca especializada posee una colección basada en una determinada materia, orientada a investigadores y profesionales, pues ellos

requieren una información más exhaustiva que les permita facilitar su investigación y crear conocimiento.

Young (1998) sostenía:

Biblioteca especial; biblioteca especializada es una biblioteca establecida, mantenida y administrada por una firma comercial, una corporación privada, una asociación, un organismo estatal u otro grupo o identidad que tienen interés por una materia específica para atender las necesidades de información de sus miembros o personal y alcanzar los objetivos de la organización. El ámbito de las colecciones y de los servicios se limita al interés en la materia de la organización que mantiene la biblioteca” (p.323).

Según lo expuesto, una biblioteca especializada es creada como parte de un organismo ya sea cultural, político, científico o tecnológico; con el interés de alcanzar el cumplimiento de los objetivos de su organización y a la vez apoyar en el desarrollo de estudios e investigaciones.

Vellosillo (1997) afirma:

Las bibliotecas especializadas son aquellas bibliotecas, centros de documentación o centros de información (nos referimos a estas instituciones indistintivamente), que aglutinan, tratan y difunden información relativa a un tema o a un grupo de temas afines, vinculadas a centros de investigaciones, organizaciones industriales o culturales, laboratorios, asociaciones profesionales, departamento gubernamentales y todo tipo de instituciones que desarrollan su trabajo en un ámbito determinado (p. 380).

Podemos decir que una biblioteca especializada es aquel centro de recursos que almacena, difunde y trata información para un usuario especializado, empleando un tratamiento preciso y exhaustivo para la documentación, relacionado a un tema determinado.

Setién (1994) afirma:

Las bibliotecas especializadas dependen de asociaciones, instituciones, empresas, etc. y cuentan con una colección dedicada mayormente a una rama específica del saber. Se distinguen dos tipos: las que prestan servicios a todos los especialistas de las ramas a las que se dedican; y las que solo prestan servicios al personal del organismo donde están enclavadas (p. 13).

Uno de los clásicos de la bibliotecología que aborda el tema de bibliotecas especializadas es Litton (1974, quien manifiesta que “las bibliotecas especializadas

ayudan a los técnicos y científicos a evitar la repetición de trabajos, investigaciones y experiencias ya realizadas” (p. 22).

Tras esta breve nota acerca de las distintas definiciones anteriores nos permitiremos sostener que las bibliotecas especializadas son unidades de información que contienen literatura especializada sobre un determinado tema, diseñada para responder a necesidades profesionales concretas mediante sus colecciones especializadas y así brindar una información precisa y exhaustiva de los documentos. Este tipo de biblioteca almacena, difunde y trata información muy específica, para servir a un usuario específico. Tales unidades de información van a estar vinculadas a centros de investigación, organizaciones industriales o culturales y todo tipo de instituciones que desarrollan su trabajo cubriendo las necesidades informativas en un ámbito determinado.

Gorbea (1991) señala que entre los rasgos que caracterizan, en sentido general, se encuentran los siguientes:

- Fondo de información y referencia altamente especializado
- Grupos de usuarios de igual nivel de especializaciones agrupados, fundamentalmente, en las categorías de investigadores, profesores y estudiantes de nivel superior.
- Prestación de servicios biblioteca-bibliográficos fundamentalmente.
- Identificación y organización de los dos flujos de información documentaria descendente y ascendente del producto informativo generado por los propios usuarios de la institución en el desempeño de sus funciones docentes e investigativas (informes finales de investigaciones, tesis, trabajos de su obra, así como los componentes que caracterizan la información utilizada como base para su trabajo y reseñada a través de los informes totales y parciales del resultado de sus investigaciones).

2.2.1 Características

Las bibliotecas especializadas se distinguen de otras bibliotecas por las siguientes características que García (1988) señala sobre el tema:

- **La tipología y tratamiento de los documentos;** el tratamiento que se da a las colecciones de una biblioteca especializada debe ser exhaustivo ya que se presta mucha atención y precisión al contenido de sus fondos.
- **Los usuarios con formación elevada y sus requerimientos puntuales;** son aquellas personas que se encargan de investigar un determinado tema, acudiendo en busca de una información mucho más concreta que se relacione directamente con el tema buscado. En algunas instituciones son los propios empleados o miembros de las entidades quienes acuden a la biblioteca especializada a buscar información precisa.
- **Los profesionales de la biblioteca en función de suministrar información;** debido al interés específico de una biblioteca especializada, el bibliotecólogo debe poseer aptitud para suministrar dicha información y de esa manera prever las necesidades de los usuarios.
- **Funcionamiento activo y continua especialización;** presta mucha atención a la selección documental; ya que aporta datos recientes para el aporte de investigaciones en curso.
- **Conexión con otras bibliotecas, centros e instituciones;** debe existir una cooperación o intercambio de información con otros centros, permitiendo de esta manera adquirir nuevas publicaciones mediante las diferentes formas adquisitivas.
- **Buena automatización de los servicios para mejorar la recuperación de información;** una biblioteca especializada debe contar con un alto grado de automatización, lo cual permite disponer de las informaciones que se almacena en otras unidades.

- **Por su tamaño (colección, espacio y personal);** existen bibliotecas especializadas de todo tamaño, pero ya depende de la institución en la cual se encuentra la biblioteca. En algunas instituciones se observa un número elevado de empleados que en otras, lo cual determina el tamaño del espacio y de las colecciones.

2.2.2 Funciones

Vellosillo (1997) señala que entre las funciones principales tenemos:

- Proporcionar información de manera rápida y eficaz.
- Realizar un tratamiento exhaustivo de los documentos, que permita obtener una mayor información.
- Difusión activa de la información mediante boletines, resúmenes, etc.
- Actualización continua de materiales y catálogos.
- Difusión selectiva de información
- Facilitar el acceso a bases de datos especializados del sector de interés de la biblioteca.
- Tener como objetivo primordial acopiar, organizar, procesar, analizar, recuperar y distribuir información en forma rápida y en muchos casos anticiparse a proporcionarla antes de que se solicite.
- Constituirse en una institución capacitada para conseguir la información que requieran los investigadores, profesionistas, técnicos, etc. de las instituciones o empresas a las que pertenezca.
- Investigar activa y eficientemente las posibles fuentes de información que se relacionen con las materias que interesen a la institución o empresa.

- Propiciar relaciones con otras instituciones afines, para el intercambio de información en campos de mayor interés.
- Fortalecer y apoyar el desarrollo de las instituciones a las que pertenezcan dichas bibliotecas.

2.2.3 Colecciones

“Los fondos que constituyen la colección de una biblioteca especializada se caracterizan por su vigencia y actualización continua, por la realización de expurgos de los fondos no relevantes, búsqueda de documentos incluso antes de su publicación formal” (Gómez, 2002, p. 9).

La colección de una biblioteca especializada se caracteriza por el tratamiento exhaustivo que se le da al contenido de los documentos, lo cual lleva a prestar atención a la precisión de sus fondos y permite mayor orientación al usuario sobre el interés o no de consultar determinado documento, además de su vigencia y actualización continua.

A diferencia de los otros tipos de biblioteca, las bibliotecas especializadas se caracterizan por tener los siguientes tipos de documentos:

- **Publicaciones periódicas (Información publicada);** material más abundante casi obligatorio, el cual proporciona una información más actualizada y especializada; también están las monografías, normas, patentes, obras de referencias, etc.
- **Literatura gris (Información interna de una institución);** compuesta por publicaciones generales o producidas por la propia institución; este tipo de literatura se presenta como: papeles de trabajo, correspondencia, actas de congresos y conferencias, publicaciones oficiales, etc.
- **Documentos técnicos;** dentro de esta categoría podemos mencionar a las patentes, normas, especificaciones técnicas y otros tipos de documentos que contienen normas nacionales y/o internacionales.

- **Obras de referencia;** formada por diccionarios, manuales especializados, estadísticas, revistas de resúmenes, etc.
- **Recursos en línea;** considerado principalmente el de Internet; es el recurso en que la información disponible es a través de fuentes externas a la institución como son las bases de datos, catálogos de otras instituciones, etc.

2.3 Usuarios de información

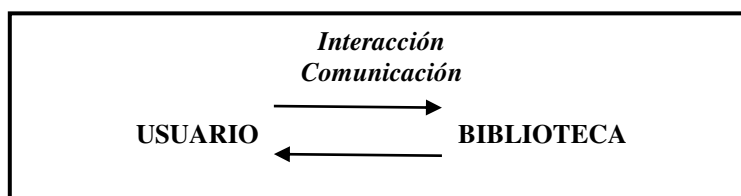
La palabra usuario, en la etimología, procede del vocablo latino “usuarius”. La raíz del término deriva a su vez de “usus” (uso) participio de “uti” (usar). El sufijo “ario” es una forma de nombre de la persona a cuyo favor se realiza algo.

En la primera mitad del siglo XX, se generó un interés especial por los usuarios, tratando aspectos como: necesidades y servicios que se les podía ofrecer, conocer sus hábitos de lectura y qué uso se hacía de la literatura obtenida; son aspectos que con el paso del tiempo se fueron complementando con lo emocional y motivación del individuo.

A partir de los 70, se examina el uso de los sistemas de información, la eficacia de estos, permite el comportamiento en su búsqueda y en el uso de ella; es aquí que el valor del usuario adquiere otras características y a su vez, llegando a la aparición del concepto de calidad asociada al uso de la información y a los servicios.

Gráfico N° 2

El usuario y el diseño de los servicios bibliotecarios



Fuente: desarrollo de colecciones y diseño de servicios (2001).

Elaboración propia

Tras esta breve nota acerca de las raíces del término usuario, recogemos las acepciones más comunes que nos ofrecen los diccionarios y glosarios especializados en bibliotecología:

Buonocuore (1976) caracteriza al usuario de una biblioteca como: “la persona que hace un aprovechamiento intensivo, activo y asiduo de sus servicios” (p. 419).

El glosario Ala (Young, 1988) define:

Es llamado usuario toda aquella persona que utiliza los servicios o el material bibliográfico y especial de una biblioteca. El término usuario es más adecuado que el de lector, pues las colecciones de las bibliotecas incluyen material que puede leerse, visualizarse o escucharse (p. 361).

“Un usuario es toda persona que utiliza los servicios que puede prestar una biblioteca, centro de documentación o un archivo”. (Martínez de Souza, 1993, p. 861).

De lo expuesto anteriormente, podemos concluir que usuario es toda persona que busca satisfacer sus necesidades informativas mediante el uso o utilización de un servicio de información por medio de un producto o bien informativo.

“Los usuarios de biblioteca suelen ser expertos calificados pertenecientes con frecuencia a la propia institución en la que se ubica la biblioteca, con demandas exigentes y necesidades complejas”. (Gómez, 2002, p. 4).

Para el usuario de una biblioteca especializada (investigador), los tipos de necesidades de información que presenta pueden caer en los siguientes rubros:

- Necesidades de información específicas (datos concretos)
- Necesidades de información orientadas a un asunto o problema
- Necesidades de información sobre un autor o materia

Tras esta presentación, podemos inferir algunos elementos fundamentales y característicos del usuario de información, como:

- a) La utilización de un servicio de una unidad de información
- b) El uso de un producto informativo

- c) El hábito o frecuencia con que se acude a dicho servicio o con el que se usa dicho producto.

En este aspecto, el usuario de una biblioteca especializada va a ser un usuario exigente con un objetivo más específico y concreto que busca soluciones rápidas y eficaces, además, va a querer información continuada sobre las novedades informativas que se producen en su ámbito profesional o de estudio. Ante esto, cada unidad de información deberá realizar estudios de los mismos para conocer las necesidades de sus lectores y adecuar sus servicios a estos.

Sobre las necesidades de información, se requiere identificar los tipos de información que presenta el usuario, y de esta manera definir los servicios adecuados para satisfacer cada tipo de necesidad; con respecto al comportamiento informativo, este se refiere a la búsqueda de información que realiza el investigador para la satisfacción de sus necesidades informativas.

2.3.1 Clases de usuarios

Llamamos usuario a todo aquel individuo que necesita información para desarrollar de manera independiente sus actividades, es por ello que toda persona es considerada usuario de la información, ya que todos necesitamos satisfacer nuestras demandas informativas.

Sanz (1994) señala dos clases de usuarios:

- a) **Usuarios potenciales;** son aquellos individuos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades pero que no son conscientes de ello, es decir, no materializa su necesidad en una demanda.
- b) **Usuarios reales;** son los individuos que no sólo son conscientes de que necesitan de información, sino que la utilizan frecuentemente (p.19).

2.3.2 Estudio de usuarios de información

El inicio sobre estudios de usuarios data de fines de 1940, en especial en 1948 cuando la Royal Society de Londres convocó a una conferencia científica de

información (Scientific Information Conference). Se tocaron temas de comunicación científica e incluyó estudios de usuarios, la técnica que se empleó en esta conferencia fue la encuesta (aplicación de cuestionarios y entrevistas); a partir de esto es que el estudio de usuario es definido como un área multidisciplinaria del conocimiento, y a partir de diferentes métodos de investigación analiza fenómenos sociales referidos a aspectos y características de la relación información-usuario.

Valencia (1982) afirma:

Los estudios de usuarios son considerados como un método sistemático de recolectar información concerniente con la biblioteca, sus actividades, operaciones, personal, uso y usuarios, en un tiempo dado. Sirven para dar una visión más que un plan detallado y pueden ser motivados por la necesidad de incrementar y proveer información o satisfacer una curiosidad” (p. 2).

Saracevis (1982) define:

El estudio de usuario es una proposición difícil y posiblemente problemático; sin embargo, existe una gran probabilidad de que las decisiones y servicios basados en estudios sobre usuarios serán mejores que los basados en la institución, rumores o deliberaciones de la comisión (p. 9).

La formación de los usuarios tiene como objetivo que éstos dispongan de mayor autonomía en la búsqueda de la información y puedan realizar esta tarea con la mayor efectividad y menos pérdida de tiempo.

Curras (1988) manifiesta:

Los estudios de usuarios son una constante preocupación para los trabajadores en información, son importantes para saber que tanto por ciento usan los servicios los usuarios, para poder decir qué tipo de profesionales rechazan más frecuentemente las bases de datos o para saber si la biblioteca satisface o no las demandas de información (p.287).

El estudio de usuario puede definirse como:

Un conjunto de estudios relacionados con las necesidades de información de individuos o grupos y su comportamiento en la búsqueda y uso de información. El aplicar dicha técnica de investigación nos lleva a enfrentar los problemas que usualmente tenemos los bibliotecarios en relación con los servicios de información (Alpizar et al., 1993; p.23).

Por lo señalado anteriormente, el estudio de usuarios es un concepto muy primordial que toda biblioteca debe considerar, ya que son los usuarios la razón de ser de estas, y a su vez, como eje fundamental en el servicio de información ayudará a conocer el grado de satisfacción, el comportamiento y los hábitos informativos de los mismos; esto permitirá conocer las necesidades de información y las dificultades en la búsqueda documental planteando bases para crear, planear o transformar un servicio o sistema de información.

Sanz (1994) menciona:

El estudio de usuario es el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativamente y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos (principalmente los estadísticos) a su consumo de información (p. 31).

Cabe señalar que los estudios de usuarios son técnicas de investigación que ayudan a determinar el comportamiento de los usuarios de información, permitiendo así, evaluar la calidad de biblioteca, las necesidades y demandas que pueden existir, pero no se observan a simple vista.

Córdova (1996) manifiesta que los estudios de usuarios deben cumplir ciertos requisitos:

- Estar representados en ellos todos los usuarios.
- Captar la complejidad de la necesidad de información en toda su amplitud, en donde el usuario sepa lo que realmente sucede.
- Captar la movilidad y flexibilidad de las necesidades de los usuarios, por lo que deben ser realizados constante y sistemáticamente.
- Captar el carácter objetivo y subjetivo de la actividad que realiza el usuario.
- Tomar en cuenta que el usuario generalmente no expresa su interés de información con facilidad.
- Realizarse tomando en cuenta las condiciones reales del usuario, sobre

todo sus limitaciones de tiempo y la actitud negativa que se presenta en ocasiones hacia el uso de las unidades de información.

Para Portales (1990), los objetivos específicos de los estudios de usuarios dependerán de las características a analizar y pueden ser:

- Detectar las necesidades de información del usuario; mediante este estudio se definirá la forma y contenido de la información requerida, lo cual nos permite definir productos y servicios.
- Detectar las necesidades de formación; aquí se analiza el comportamiento de usuario durante la búsqueda y recuperación de información.
- Evaluar la satisfacción de usuarios; se mide la pertinencia y relevancia de la recuperación de información, así como el tiempo de respuesta, accesibilidad y la cobertura de los servicios de información.
- Detectar la actitud hacia la unidad o servicio de información; aquí se estudia los valores e imagen que los usuarios tienen de la información, las actividades y especialistas relacionados con esta, fundamentando los comportamientos y necesidades de ellos.

Para realizar estudios de usuarios, es requisito indispensable contar con diferentes tipos de información: bibliográfica (libros, artículos, informes, planes y programas de estudios, reglamentos, manuales, entre otros), estadística (datos sobre el uso de recursos de información, registro de usuarios, sugerencias de adquisiciones, etc.), así como información sociológica (datos socioeconómicos) y psicológica (motivaciones y actitudes del usuario).

2.3.3 Satisfacción de los usuarios

Con la satisfacción de usuario se observa si una biblioteca cumple su meta principal, es decir, si ofrece, servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. La opinión de estos sobre su satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que le proporciona y constituye

una información muy importante acerca del éxito o fracaso del sistema para cubrir sus expectativas.

Applegate (1993) aporta algunos elementos nuevos a las definiciones habituales, proponiendo tres modelos de satisfacción del usuario:

- a) **El modelo de satisfacción material**, con el funcionamiento de un producto (obtención del mismo o precisión del mismo) se constata si este producto responde a la demanda o no, si satisface materialmente o no. Esta satisfacción material está determinada por la eficacia del sistema de recuperación. Si tomamos este modelo para una búsqueda documental, observamos que las características del sistema determinan su rendimiento, el cual determina la satisfacción material. Las cuatro variables tradicionales en la medida del rendimiento son: la relevancia, la pertinencia, la precisión y la obtención.
- b) **El modelo de satisfacción emocional de vía simple**, los usuarios se encuentran "felices" o emocionalmente satisfechos, cuando se ha respondido correctamente a sus preguntas.

Existen dos razones que imprimen importancia a la satisfacción emocional: la posibilidad de evaluación y el comportamiento. Un sistema que ofrece una satisfacción material, pero no emocional, es susceptible de mejora si conseguimos que ofrezca ambas. La satisfacción puede afectar al comportamiento de un usuario positiva o negativamente. En el último caso, pueden expresar sus quejas o intentar solucionar el problema por sí mismos. Ambas decisiones beneficiarán al servicio, pero puede darse el caso que un usuario insatisfecho evite, en un futuro, el sistema. La primera insatisfacción podríamos denominarla positiva, pues permite que el bibliotecario constate que el usuario no tiene sus necesidades satisfechas. Y debemos considerar que se trata de una desviación positiva, por lo que esta satisfacción negativa podemos considerarla menor. Cuando existe un usuario que expone sus quejas, y manifiesta que está insatisfecho, el bibliotecario tiene la oportunidad de corregir la situación. La meta que debería alcanzar cualquier biblioteca es que sus usuarios sean positivos reales, satisfechos material y emocionalmente, aunque existe otro problema, la existencia de lo que se denomina positivos falsos, sin satisfacción material.

c) El modelo de satisfacción emocional – vía múltiple, expresa que la felicidad de los usuarios depende no sólo de las preguntas que se responden (satisfacción material), sino también de otros factores como la situación y las expectativas acerca del servicio. Este tercer modelo de satisfacción permite la comprensión de la satisfacción emocional, denominada "positiva falsa", que corresponde a usuarios satisfechos aunque el resultado de sus consultas haya sido infructuoso.

Existen tres variables que afectan a la satisfacción de usuario y son: la disconformidad, la ubicación del producto, y el rendimiento del producto (satisfacción material). La disconformidad es una idea que procede del marketing, y que se refiere a la diferencia entre lo que uno espera del rendimiento del producto y el mismo rendimiento. La ubicación del producto hace referencia a una serie de variables, como la presencia de intermediarios y el efecto "aura" del servicio de la biblioteca en general, mientras que el rendimiento del producto puede medirse con las variables tradicionales del concepto de satisfacción.

2.4 Necesidades de información

Dentro de las necesidades humanas, en su más alto nivel de uso, aparecen las necesidades de información, la construcción de este término es denominación abstracta, empleada para responder por qué las personas buscan, encuentran y usan la información; asimismo, la búsqueda, requerimiento, demanda o deseo de la información es el reflejo de una necesidad informativa en la persona, permitiendo el diseño de sistemas y servicios enfocados a satisfacer de manera más precisa las necesidades informativas.

Frants (1988) menciona:

Hay dos caminos para satisfacer las necesidades de información: buscar los conocimientos acumulados por hecho, podría entenderse por el mismo proceso de aprendizaje (experiencia); y aprovechar la información que produce uno mismo, es decir, la que es producto de la actividad humana y la cual se encuentra registrada en todos los aspectos de la vida diaria, en el hogar, en la oficina, en las relaciones familiares y amistades (p. 82).

Calva (1998) define:

La necesidad de información es un acto de reconocer la insuficiencia de nuestro conocimiento, acerca de algunos objetos o de parte de los objetos, fenómenos o hechos, si detectamos partes incompletos de estos fenómenos requerimos del conocimiento adicional para eliminar esas carencias de conocimiento” (p. 49).

En 1978, Lancaster, citado por Sanz Casado (1994), menciona que la necesidad de información se puede concretar en dos grandes categorías:

- a) La necesidad de localizar y obtener un documento en particular y del cual se conoce el autor y/o el título.
- b) La necesidad de localizar los documentos relativos a un tema en particular (necesidad de tipo temático)

Estas dos funciones, entrega de documentos y recuperación de información, son para Lancaster las principales actividades que desarrollan los servicios de información y su interrelación es bastante estrecha ya que un gran número de solicitudes de documentos conocidos habrán sido localizadas previamente mediante alguno de los sistemas de recuperación de información (p. 24).

Además, de la estructura cognoscitiva del usuario, las necesidades de información están influidas por otros factores como:

- Nivel de experiencia sobre la disciplina de interés.
- Tiempo de experiencia en la disciplina.
- Si el usuario trabaja en forma individual o grupal.
- Persistencia.
- Motivación.
- Capacidad de análisis de la información.
- Conciencia del universo de recursos de información sobre la disciplina.
- Disponibilidad de los recursos de información.
- Medio ambiente en el que se desarrolla el usuario: situación social, política y económica de su entorno.
- Manejo del lenguaje.

2.5 Los servicios de información

El objeto de cualquier servicio es brindar al usuario la información precisa en función de satisfacer sus necesidades informativas. Ante esto, citaremos algunas acepciones acerca del tema, entre las cuales destacan:

“La función principal de un servicio de información es la de servir de enlace entre una población particular de usuario y el universo de los recursos de información en forma impresa y no impresa. Los servicios en este tipo de unidad, demandarán, por sí solos, flujo de información oportuna y precisa”. (Lancaster, 1978, p. 10).

Setién (1983) plantea la existencia de cuatro tipos de servicios:

- Servicios para el uso de los documentos.
- Servicios de información sobre documentos.
- Servicios de información factográfica.
- Servicios de divulgación sobre aspectos de una o varias disciplinas.

Estos cuatro servicios son fundamentales pero adquiere mayor relevancia el segundo, teniendo como objetivo suministrar al usuario la información analizada con alto valor agregado sobre su necesidad, implicando así el ahorro de tiempo. Para ello, la biblioteca deberá reconocer e identificar el tipo de usuario que va a tratar y a la vez debe existir una interacción entre biblioteca y usuario, lo cual permitirá que la formación brindada sea precisa y a la vez satisfactoria a sus necesidades informativas; por ello, la clave está en mejorar los servicios y evitar la realización individualizada de tareas repetitivas (p.57).

Las bibliotecas o centros de información especializados deben mantener sus servicios bien organizados y actualizados, si bien es cierto que la computadora se ha convertido en una herramienta de trabajo muy importante, los servicios que se brinda deben estar diseñados para anticiparse a las necesidades de los usuarios, mediante la elaboración de catálogos analíticos, bases de datos bibliográficos, prospectos, listas bibliográficas, carteles y presentaciones audiovisuales que proporcionan orientaciones útiles.

2.6 Las unidades de información y el marketing

Los últimos quince años, la relación del marketing con las unidades de información ha crecido constantemente, tanto así que bibliotecólogos de muchos países aplican en sus servicios bibliotecarios las técnicas de mercadotecnia que han tenido éxito en otros tipos de organizaciones.

Kotler (1998), el más citado en el área de organizaciones, define al marketing de servicio como: “marketing es la relación de intercambio entre dos o más partes mediante procesos de transacción, en donde se entiende dicho proceso como aquellos en los cuales se da una prestación y una contraprestación, entre una parte y la otra” (p.2).

De lo expuesto anteriormente, los servicios y productos que se ofrecen en una biblioteca necesitan ser promocionados para ser utilizados de manera óptima y para que tengan un mayor valor agregado. Es necesario difundirlo a través de los diversos medios.

Stanton (1992) sostiene: “El marketing es un sistema total de actividades de negocios diseñado para planear, fijar precios, promocionar y distribuir productos que satisfacen necesidades o mercados objetivos para lograr las metas organizacionales” (p. 6).

Como tal, el marketing como herramienta administrativa nos va a permitir mejorar e incrementar el uso de los servicios, estableciendo un canal de comunicación entre la unidad de información y sus usuarios; es decir, el producto ofrecido por la biblioteca en este caso viene a ser el servicio y sólo el usuario es quien con su tiempo y esfuerzo accede a este producto.

Edsall (1980), menciona:

Que la ausencia de un proceso de comunicación efectiva de los fines, servicios y objetivos de las bibliotecas provoca en el usuario incomprensión, desinterés e infrautilización de los servicios. Esta percepción negativa y considerada hace de ésta una entidad subestimada, ignorada y considerada en desuso. El indudable riesgo que ello conlleva obliga a aplicar las técnicas del marketing, en particular las de carácter promocional (p. 5).

2.6.1 Promoción de los servicios de información

La promoción es un elemento fundamental en toda organización; es la fase de comunicación del mercadeo y como tal debe difundir a sus clientes los productos y/o servicios que se brinda en una unidad de información; ante ello, las técnicas de marketing ofrecen múltiples sugerencias para publicitar la biblioteca y a su vez promocionarlos; con ello estamos comunicando a nuestros usuarios los beneficios que obtendrán al recibir los servicios y/o productos de una unidad de información.

Como ejercicio de comunicación, la promoción requiere de cuatro elementos fundamentales: un emisor, un mensaje, un canal y un receptor; a través de estos elementos sabremos si la promoción ha tenido efectividad mediante la medición y evaluación del impacto, determinaremos si ha existido una buena comunicación o si ha fallado uno de estos elementos que intervienen en el proceso.

Bang (1997) considera que antes de iniciar toda campaña promocional, se debe considerar lo siguiente:

- ¿Qué segmento del mercado es el objetivo?, en este punto cuanto más específicos seamos con nuestros objetivos seremos más exitosos.
- ¿Qué se quiere lograr con la promoción?, con el producto o servicio establecido conllevará a ganar un grupo de usuarios, según sea su éxito.
- ¿Dónde se realizará la promoción?, esto sí depende de la institución en la que se encuentre establecida la biblioteca.
- ¿Cómo se hará la campaña promocional?, mediante las herramientas promocionales existentes como los logotipos, folletos, trípticos, entre otros, los cuales nos ayudarán a difundir nuestros servicios y/o productos existentes en nuestra unidad de información.

Ante esto, la biblioteca deberá contar con una política de comunicación que le permita planificar estrategias para desarrollar todos los aspectos relativos a su imagen y maximizar la demanda de información a través de los servicios y/o productos que

ofrece. También es preciso la elaboración de un plan de promoción a partir del estudio de la realidad de la biblioteca, a través de eventos relacionados a temas culturales organizados dentro del espacio de la biblioteca con ayuda del material bibliográfico que posee; la colocación de un panel informativo en un lugar visible ofreciendo información de las nuevas adquisiciones e informando sobre las actividades que se realiza en la biblioteca. Cada institución toma la decisión en función de los objetivos, políticas y funcionamiento con respecto a la difusión correspondiente.

La promoción tiene por finalidad:

- Captar la atención de los usuarios.
- Despertar interés y suscitar deseo.
- Provocar la acción de solicitar los servicios y productos.
- Dar una imagen de calidad

Para la difusión de nuestros servicios y/o productos, la promoción nos ofrece una gama de medios como:

- Diseño de materiales publicitarios: paneles informativos, carteles, eslóganes, trípticos, puntos de lectura y folletos.
- Diseño de páginas web y utilización de las posibilidades promocionales de la red.
- Relaciones con los medios de comunicación: anuncios en la prensa escrita y visual, boletines e intranet.
- Visitas a la unidad de información.
- Ventas promocionales y/o personales.

2.6.2 Herramientas promocionales

Weingand (1998) menciona diversas herramientas promocionales como las que ha continuación detallamos:

- **Publicidad;** tipo de comunicación pagada, medio que utilizamos para crear una imagen, ya sea de la biblioteca o de la institución que busca ganar espacio.

Entre las formas más comunes de publicidad para las unidades de información tenemos: la preparación de programas de videos, los anuncios, la impresión de avisos, el uso de los medios de comunicación (radio y televisión), la impresión de folletos, trifoliales, guías, volantes, afiches, letreros, paneles, señaladores, bolsas plásticas, objetos y carteles, publicidad digital, entre otros.

- **La promoción personal;** es la recomendación que hace el usuario a otro acerca del producto o servicio recibido.
- **Relaciones públicas;** aquí las unidades de información realizan un esfuerzo planificado para influir sobre las opiniones y actitudes de los usuarios; es decir, mutuo entendimiento entre la biblioteca y sus usuarios.

CAPÍTULO III

LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA DEL INSTITUTO RAÚL PORRAS BARRENECHEA

3.1 Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM)

3.1.1 Antecedentes

La Universidad de San Marcos, la más antigua de América, fue fundada por cédula imperial de Carlos V, expedida el 12 de mayo de 1551; bajo el nombre de Real Universidad de Lima, se convirtió en el primer centro de altos estudios académicos del continente americano teniendo los mismos privilegios y estatutos que la Universidad de Salamanca

La Real Universidad de Lima se inauguró el 2 de enero de 1553 en el Convento de Santo Domingo y tuvo como primeras facultades las de arte y teología; después de una serie de hechos que acontecieron en la casa de estudios, finalmente el 22 de diciembre de 1574 adopta el nombre del evangelista San Marcos y, a su vez, se define el escudo que hasta hoy sigue vigente.

La Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) es la más grande e importante del Perú, su evolución como centro educativo refleja claramente la importancia de su influencia sobre la vida nacional y al mismo tiempo se concentra en el diverso panorama político y social.

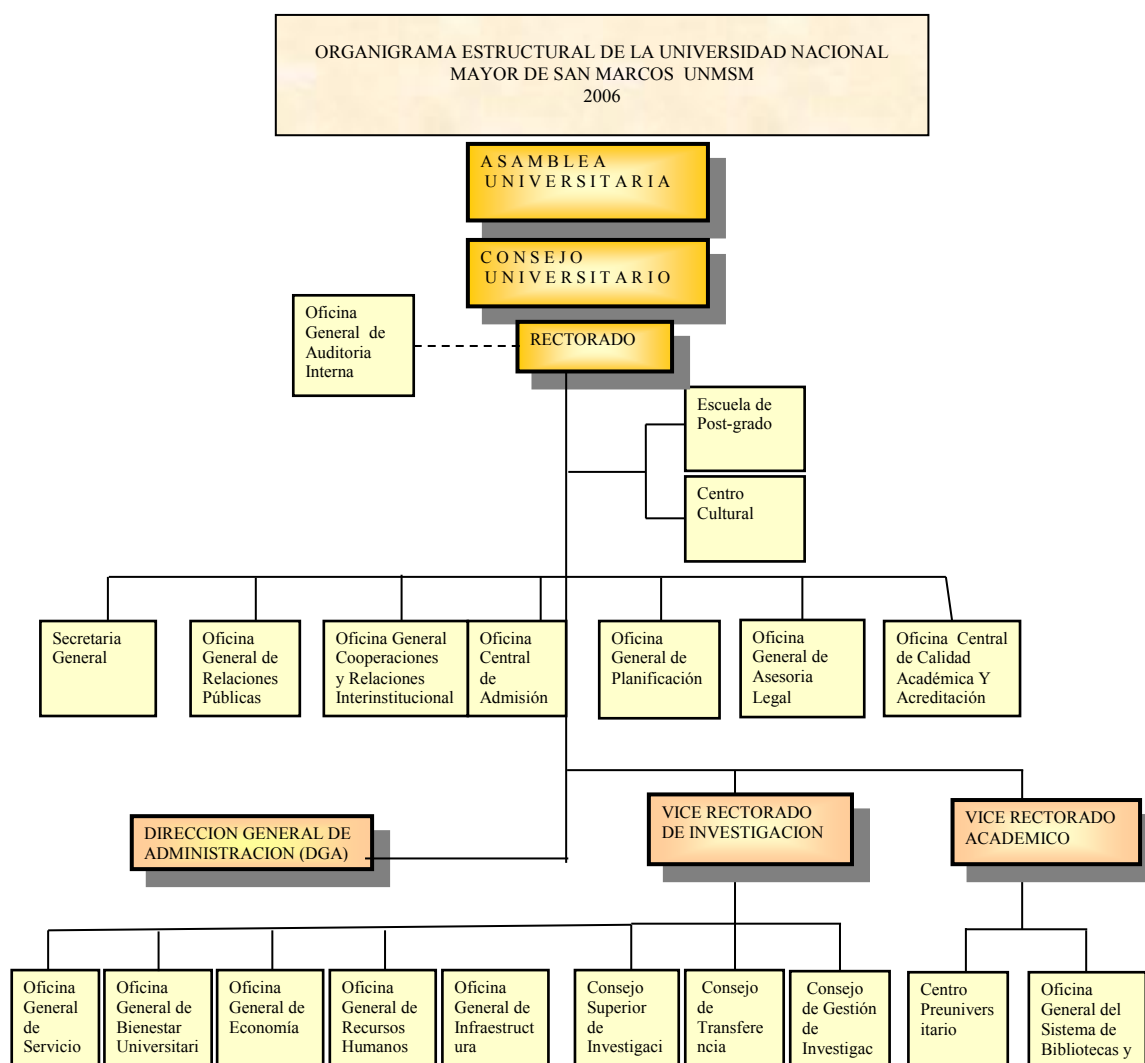
- **Misión;** La Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Decana de América, es una comunidad formadora de profesionales competentes y de alto nivel académico, comprometida con el desarrollo de nuestro país mediante la investigación científica y humanista y la conservación del medio ambiente.

- **Visión;** Ser una universidad con liderazgo nacional y reconocida por la comunidad latinoamericana y mundial por su excelencia académica, investigación científica, producción de cultura de claridad, formación de profesionales competitivos; por su composición social y espíritu democrático, autonomía de los poderes políticos, económicos o ideológicos; por su pluralidad tolerante, espíritu crítico y una administración moderna y eficiente, que estudia científicamente los problemas nacionales y propone permanentemente soluciones.

3.1.2 Estructura Orgánica

Presentamos el organigrama estructural de las oficinas y dependencias de la universidad

Gráfico N ° 3
Organigrama de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos



Fuente: UNMSM. Oficina de Racionalización – OGPL (2006)

Elaboración propia

3.2 El Instituto Raúl Porras Barrenechea

3.2.1 Biografía del Dr. Raúl Porras Barrenechea

Nació en Pisco en 1897, historiador y diplomático, estudió en el colegio San José de Cluny (1900-1905) e ingresó a la Universidad Nacional Mayor San Marcos en 1912; mientras estudiaba se desempeñaba como amanuense en las Facultades de Letras (1913-1914), contribuyó a la formación del Conservatorio Universitario (1919); éste constituyó un verdadero seminario de estudios históricos y literarios que quiso anticiparse a las conmemoraciones del centenario de la independencia y en el que participaron también Jorge Guillermo Leguía, Luis Alberto Sánchez, Manuel G. Abastos, Jorge Basadre, Ricardo Vegas García, Guillermo Luna Cartland y Carlos Moreyra Paz Soldán.

Fue miembro del Congreso Nacional de Estudiantes (Cuzco, 1920) donde aportó atinadas proposiciones sobre la organización de la Federación de Estudiantes. Se inició como docente de Historia del Perú en los colegios Anglo Peruano y Antonio Raimondi y a su vez, se desempeñó en la Facultad de Letras como catedrático de literatura castellana. Posteriormente, pasó a ser comisionado para efectuar investigaciones en los archivos españoles (1940) y como asesor del ministro de Relaciones Exteriores organizó la conmemoración del IV Centenario del Descubrimiento del Río Amazonas (1942). Nuevamente reincorporado a la Universidad dictó los cursos de Fuentes Históricas Peruanas e Historia de la Conquista y la Colonia (1945-1960).

Sus trabajos se centran en el campo de la historia literaria peruana, sobre el espíritu de Lima a través de la sátira y la poesía festiva. Pertenecen a esta etapa sus ensayos acerca de los satíricos limeños José Joaquín Larriva, Felipe Pardo y Aliaga, Manuel Atanasio Fuentes y Ricardo Palma. Al ser miembro del Instituto Histórico del Perú y de la Academia Peruana de la Lengua (1941), Porras inicia la edición de series documentales entre las que tenemos el Archivo Diplomático Peruano (1930), Cuadernos de Historia del Perú, donde incluye estudios sobre Pizarro y las relaciones de Conquista; y la Colección de Documentos Inéditos para la Historia del Perú, a la cual pertenecen los dos volúmenes del ceculario y la compilación de Cartas del Perú (1959)

En el terreno de nuestra historia se interesó por las figuras civiles de la Emancipación y de la República, que representan el espíritu liberal y doctrinario del siglo XIX. Pertenecen a este ciclo sus trabajos sobre “Mariano José de Arce”, una de las más puras glorias civiles de la revolución en el Perú; “Sánchez Carrión”, apóstol y fundador de la república; “José Toribio Pacheco”, jurisconsulto, maestro y político; el cuzqueño “José Valdez y Palacios”, cuya obra, desconocida en el Perú, él descubriera en la Biblioteca Nacional de Río de Janeiro; “Miguel Grau”, símbolo del Perú y héroe peruano por excelencia; “Luciano Benjamín Cisneros”, abogado representativo del siglo XIX; “José Antonio Barrenechea”, joven Rector de San Carlos y gran internacionalista y diplomático; “Juana Alarco de Dammert”, fundadora de la asistencia social en el Perú.

3.2.2 El Instituto Raúl Porras Barrenechea

Del folleto alcanzado por el Instituto Raúl Porras Barrenechea, aportamos la siguiente información:

La Casa-Museo Raúl Porras Barrenechea conserva, en custodia y exhibición permanente, tal como lo dispusiera en vida el maestro, todas sus obras de arte, mobiliario, pinturas, esculturas, fotografías, recuerdos familiares y personales, con el fin de mantener en toda su plenitud el sentido evocativo de su personalidad y de su obra, así como su proyección nacional e internacional y desarrollar en ella una múltiple acción cultural. Al igual que la casa museo Raúl Porras Barrenechea en el Perú también tenemos al Instituto Riva-Agüero y la Casa de Honorio Delgado, y en Latinoamérica tenemos la Casa Museo de Ricardo Rojas en Buenos Aires, la Casa de Rui Barbosa en Río de Janeiro, la Capilla Alfonsina, que en México recuerda al maestro Alfonso Reyes, el Instituto Caro y Cuervo y el Museo de Hierbabuena, que en Bogotá evocan la preclara memoria de los ilustres filólogos colombianos.

De otro lado, en la Casa-Museo se guardan en forma autónoma al cuidado de sus legatarios y albaceas los papeles personales del maestro, sus ficheros de investigación, cartas, papeletas, cuadernos y libretas de notas y apuntes, así como publicaciones y textos originales de su fecunda producción escrita, valioso conjunto documental que

integra el *Archivo Porras* cuyo contenido nos recuerda el adagio latino *nulla dies sine linea*.

Por Resolución Ministerial No 1475-80/ED, del 18 de octubre de 1980, la casa del Dr. Raúl Porras Barrenechea fue declarada Monumento Histórico y Artístico, a fin de asegurar su intangibilidad y conservación, no sólo por su calidad arquitectónica sino fundamentalmente por hallarse vinculada a la vida y obra del doctor Porras. En ella transcurrió la mayor parte de su existencia, desde 1921 hasta su muerte, y en este ambiente escribió sus obras fundamentales, preparó inolvidables lecciones universitarias y magistrales conferencias, orientó durante muchos años nuestras relaciones internacionales, animó la vida cultural del Perú y fue el centro de sus investigaciones en el campo de la historia, la literatura y la bibliografía nacionales.

- **Misión;** El Instituto Raúl Porras Barrenechea es un Centro de Altos Estudios y de Investigaciones Peruanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuya sede es la histórica casa del ilustre maestro donada *sub conditione* por sus herederos y declarada Monumento Histórico Nacional, cuya función principal está constituida por la gestión y producción de conocimiento en el campo de las Humanidades y Ciencias Sociales, con especial énfasis en la vida y obra del Dr. Raúl Porras Barrenechea, la publicación de sus obras inéditas o agotadas, todo lo cual se alcanza a través de la docencia, la investigación multidisciplinar y actividades culturales de extensión a la comunidad con un grado de excelencia y coherencia acorde con los objetivos de la Universidad.

- **Visión;** Se proyecta ser uno de los centros de investigación y proyección social universitaria en el campo de las Humanidades de mayor reconocimiento en el país, reforzando y afianzando a nivel nacional e internacional los vínculos con investigadores y centros de investigación de similar importancia, para alcanzar a desempeñar un papel relevante en las investigaciones que lidere la Universidad. De igual modo, ser la institución cultural de mayor actividad conducente a la divulgación de las humanidades no sólo en el ámbito universitario, sino también orientada a la sociedad.

3.2.3 Objetivos

El Instituto Raúl Porras Barrenechea cumple un conjunto de objetivos, a continuación detallamos algunos de ellos:

a) Preparar la edición de las obras completas del doctor Porras que, además de sus libros inéditos, reunirá los trabajos y ensayos dispersos, bajo el epígrafe de “Indagaciones Peruanas”. La recopilación comprenderá los volúmenes titulados: *El Legado Quechua*, el cual ha sido ya editado; *La huella Hispánica*, en curso de preparación; *Patriotismo, Liberalismo y Civilidad*; *Páginas de Crítica y de Historia Literarias*; *La ciudad y el paisaje*; *Los viajeros*; *Páginas internacionales y Diplomáticas*; *Epistolario*; *Conferencias*; *Discursos e intervenciones parlamentarias*.

b) Organizar el Archivo Raúl Porras con los apuntes, textos de conferencias, ficheros, cartas y la rica documentación legada por el maestro.

c) Publicar los trabajos inéditos y reeditar los libros agotados, así como los estudios acerca de su vida y obra

d) Vincular a los investigadores y maestros del país y del extranjero, en el más alto nivel, propiciando la exposición de sus trabajos en el auditorio del Instituto así como su publicación en la revista y en los libros que edite.

e) Establecer convenios con universidades e instituciones culturales del país y del extranjero.

f) Convocar y propiciar reuniones culturales a fin de mantener vivo el diálogo entre estudiosos de la realidad peruana en su contexto americano y universal, recordando el Primer Congreso Internacional de Peruanistas que fuera organizado y presidido por el doctor Porras en 1951.

g) Servir de vínculo académico inter-universitario, teniendo en cuenta que la docencia y la obra del doctor Porras tuvieron sentido unitario y de integración peruana y latinoamericana, fundamentalmente.

h) Promover la investigación y fomentar vocaciones en los campos que cultivó el doctor Porras, fundador del Conversatorio Universitario en 1919, alentando y publicando tesis y trabajos de investigación sobre temas peruanos.

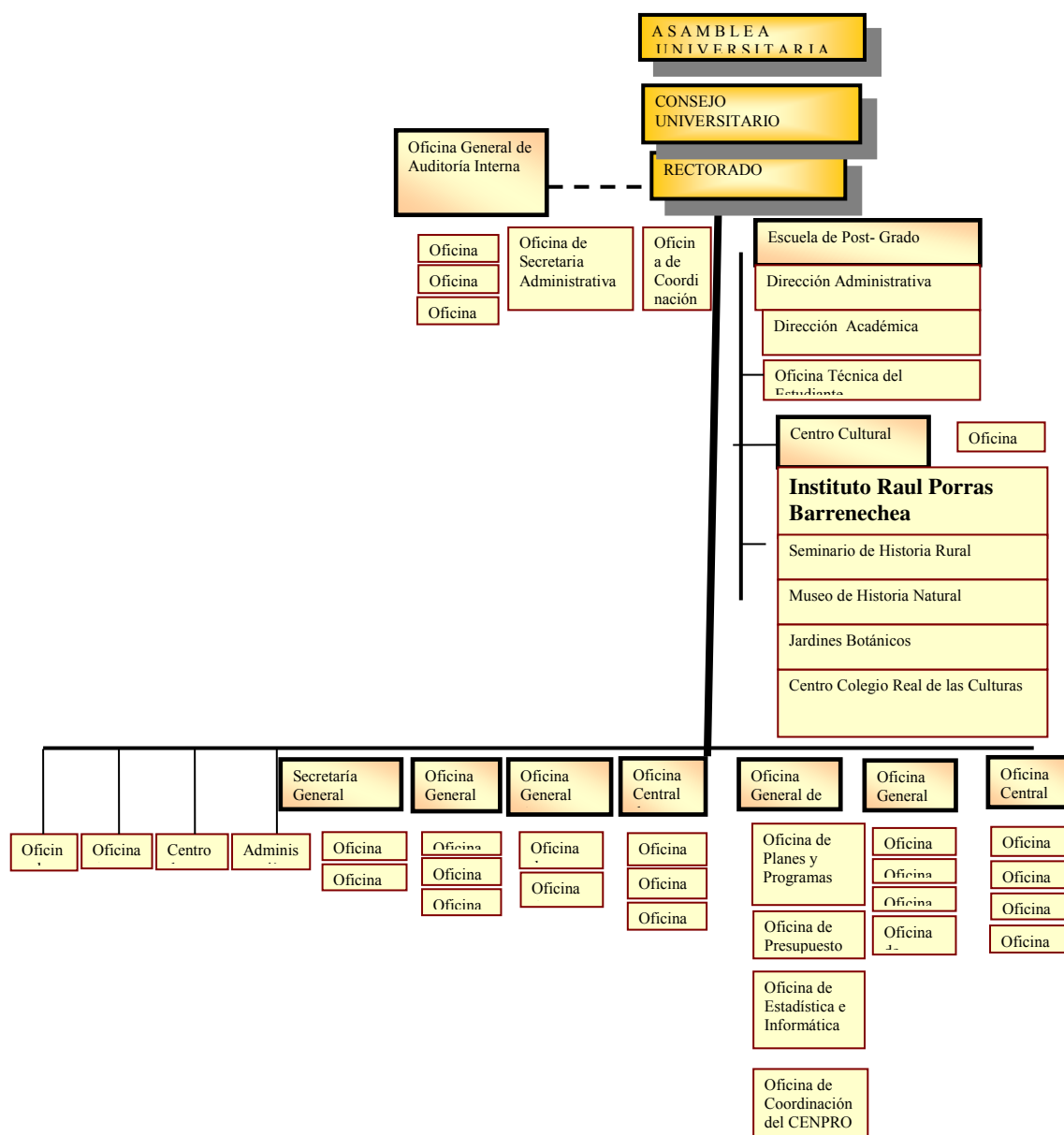
i) Formar una biblioteca especializada en historia, en letras, en ciencias sociales, en humanidades y en asuntos internacionales; e intercambiar publicaciones y documentos con instituciones universitarias y culturales del Perú y del extranjero.

j) Publicar una revista que difunda los trabajos y actividades del Instituto, así como estudios sobre la personalidad y la obra del doctor Porras.

3.2.4 Estructura orgánica del Instituto

Anexamos el organigrama de la institución; en ella observamos que este Instituto forma parte de la estructura orgánica del Rectorado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Gráfico N° 4
Organigrama de la ubicación del Instituto Raúl Porras en la
Universidad Nacional Mayor de San Marcos



Fuente: UNMSM. Oficina de Racionalización – OGPL (2006).

Elaboración propia

3.3 Biblioteca especializada del Instituto Raúl Porras Barrenechea

En 1969, se crea el Instituto Raúl Porras Barrenechea y con ella su biblioteca especializada inicia su funcionamiento; esta biblioteca cuenta con una importante acervo bibliográfico de más de 36.652 libros (títulos y ejemplares), la mayor del distrito de Miraflores, formada principalmente a base de generosas donaciones de profesores universitarios y amigos del doctor Porras, instituciones de cultura y destacados intelectuales peruanos y extranjeros. Entre dichas donaciones tenemos, entre otras, las valiosas bibliotecas de los profesores Silvio Julio, José Jiménez Borja, Ricardo Vegas García, Víctor Li Carrillo, Jaime Cáceres Enríquez, José Gálvez Barrenechea, Francisco Bendejú y Miguel Reynel, así como las del Instituto de Cultura Hispánica, Instituto Caro y Cuervo, Biblioteca Nacional de Chile, Instituto de Cooperación Iberoamericana, Concytec, Instituto Francés de Estudios Andinos, Fondo de Cultura Económica y las embajadas de Francia, Italia, España, Estados Unidos, Bolivia, México y Marruecos y otras de particulares.

La biblioteca constituye una de las más valiosas bibliotecas especializadas en el área de humanidades y presta permanente servicio a investigadores, profesores y estudiantes universitarios, brindando sus principales servicios de manera ininterrumpida como lectura en sala, hemeroteca y atención al usuario.

En un inicio el horario era reducido (8:00 a.m. a 2:00 p.m.), con la llegada de un personal especializado, se procede a realizar el inventario general y se cubre el horario que hasta hoy se mantiene (9:00 a.m. a 5:00 p.m.). Actualmente la biblioteca especializada del Instituto Raúl Porras Barrenechea forma parte integrante del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

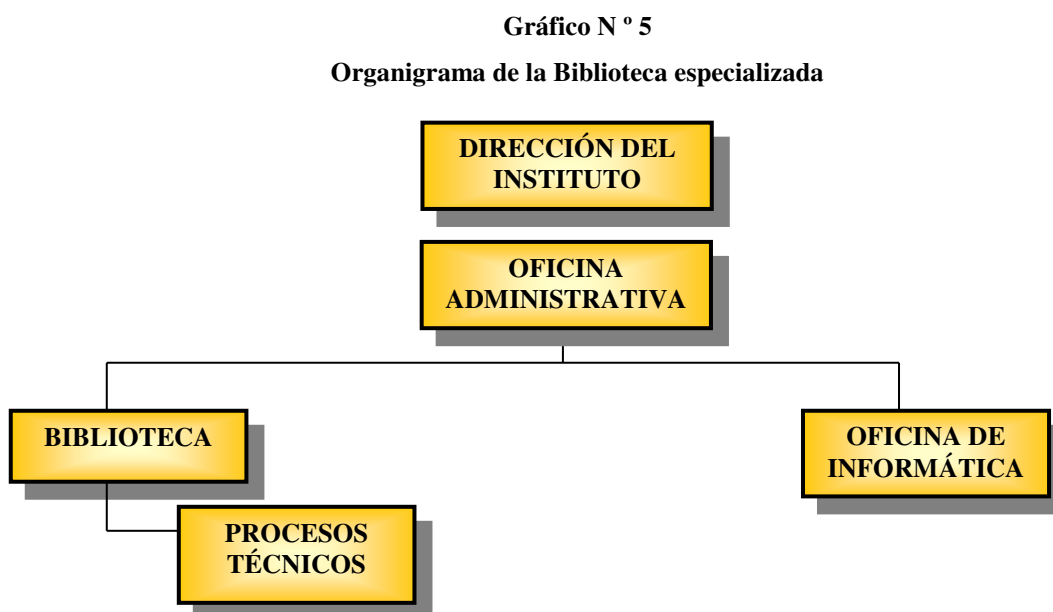
Entre las funciones principales tenemos:

- Seleccionar, organizar y difundir el material bibliográfico y hemerográfico de las culturas peruanas.
- Diseñar e implementar nuevos modelos de servicios para la satisfacción de las demandas informativas.

- Garantizar los servicios óptimos al usuario.
- Fomentar el intercambio y/o colaboración con otras instituciones culturales.
- Vigilar el cumplimiento del reglamento de la biblioteca.
- Apoyar y facilitar el cumplimiento de los objetivos de la institución.

3.3.1 Organigrama de la biblioteca

A fin de mostrar la estructura orgánica de la biblioteca, anexamos el organigrama de ella.



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico, observamos a la biblioteca como un área independiente, en ella tenemos la única área que es procesos técnicos.

3.3.2 Colección

La biblioteca cuenta con un fondo especializado en temas de humanidades y ciencias sociales, a su vez posee libros de música, jazz, cine, entre otros.

a) Selección; se encuentra bajo la responsabilidad del encargado de la biblioteca, quien selecciona el material bibliográfico bajo los siguientes criterios:

- El tipo de unidad de información
- El tipo de usuarios de información

b) Descarte; se basa en la eliminación del material bibliográfico que no tiene importancia para la biblioteca; aquí el encargado y el personal de apoyo realizan esta labor con el objetivo de mantener la colección actualizada, reemplazando y separando el material dañado y al mismo tiempo se va ganando espacio.

Para esta tarea se tiene en cuenta los siguientes criterios:

- Material bibliográfico deteriorado.
- Material bibliográfico desactualizado.
- El material bibliográfico existente en la biblioteca que no haya sido consultado por los usuarios en los últimos cinco años.

c) Adquisición; la adquisición del material bibliográfico y hemerográfico es realizada sobre la base de dos modalidades: compra y donación.

- **Compra;** se da a través de dos canales, primero, por caja chica: con el fondo designado al Instituto se compran textos que son solicitados por la biblioteca, comprando títulos de literatura, historia del Perú, obras de referencia, etc; y el segundo medio es la Oficina de Abastecimientos/ UNMSM; aquí la solicitud de compra la realiza la Dirección del Instituto, el cual manda una lista a la oficina de Abastecimiento y ellos son los encargados de adquirir el material bibliográfico.
- **Donación;** esta modalidad de adquisición se da gracias a las generosas donaciones de profesores universitarios y amigos del doctor Porras, instituciones de cultura y

destacados intelectuales peruanos y extranjeros; entre el material bibliográfico que más se recibe es: obras de referencia, boletines, protocolos, entre otros. Cabe señalar que la biblioteca especializada tiene definidos los aspectos en cuanto a la aceptación de donativo, recibiendo material bibliográfico de interés de sus usuarios y de la unidad de información.

Tabla N° 2
Adquisición de material bibliográfico
(2005-2007)

PROCEDENCIA	CANTIDAD
Compra	4993
Donación	31659
TOTAL	36652

Fuente: UNMSM. Instituto Raúl Porras Barrenechea - Biblioteca (2007).
Elaboración propia.

Los datos de la tabla anterior nos indican que la biblioteca cuenta con mayor porcentaje de donaciones.

3.3.3 Procesos técnicos

Una de las actividades más importantes en la organización del conocimiento se contempla en la descripción bibliográfica, clasificación e indización; aquí se organiza técnicamente el material bibliográfico mediante sistemas normalizados, manteniendo un adecuado orden y control de la colección de una biblioteca.

Entre sus etapas tenemos:

a) Ingreso y registro; es el elemento de identificación de cada libro como propiedad de la biblioteca. Para el registro de datos se ha elaborado una plantilla en Excel (hoja de cálculo), aquí se ingresan los datos importantes del libro que llega a la biblioteca, asignándole un número progresivo a cada ejemplar (permite conocer el número de ejemplares con que cuenta la colección); una vez ingresado el libro, se manda a procesos técnicos quienes son los encargados de trabajar exhaustivamente la extracción

de la información en el Sistema Sabini (Sistemas de Organización Automatizada de Bibliotecas).

b) Catalogación; tiene por finalidad describir fielmente las partes esenciales de un libro, contando con ayuda de normas pre establecidas como las reglas de Catalogación Angloamericana (AACR2) de la 2da. edición.

c) Clasificación; se clasifica el material bibliográfico con el objetivo de proporcionar un orden en los estantes al momento de agruparlos de acuerdo a los temas afines. Para esta etapa se emplea el sistema LC (Clasificación de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos) y es la misma que trabajaba la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, luego se procede a colocar la notación interna del autor que se realiza sobre la base de la Tabla Málaga, y, finalmente, se coloca el año de edición del libro.

Por ejemplo:

F	→	Sistema LC
V14	→	Notación Interna
1960	→	Año de publicación

d) Indización; es la acción que se complementa con la especificación del descriptor que viene hacer la palabra o frase que se utiliza para designar una materia o asunto que refleja el contenido del libro, para este procedimiento se emplea los epígrafes de materia. Posteriormente, al clasificar el libro, éste se ubicará en el lugar determinado de acuerdo a la materia establecida.

e) Procesos complementarios; finalizado la etapa del procesamiento técnico, el material bibliográfico debe prepararse para las actividades complementarias como:

- Preparación física, que incluye el etiquetado con la asignatura topográfica y el forrado del documento para su conservación.
- Ordenamiento de los documentos procesados en los estantes para su respectiva ubicación.

3.3.4 Automatización de la colección

La automatización en una unidad de información es muy importante, ya que incorpora a los componentes y procesos de la administración tradicional la utilización de recursos de equipamiento y programas informativos, así como, gestionar la información en un soporte digital para administrarla de manera rápida, abarcando distintos aspectos administrativos, como los procesos de ingreso de información, las consultas en línea, etc.

La automatización permite:

- El mejoramiento de los servicios.
- Apoyo en la búsqueda de información, teniendo rapidez en las consultas tanto del usuario interno como externo.
- Agilizar los procesos y optimizar los recursos.
- La detección de las carencias y subsanarlas revisando y reorganizando los procedimientos.
- Apoyo en el inventario bibliográfico.
- Adecuado control de los materiales bibliográficos existentes en la biblioteca.
- Permite la cooperación interinstitucional.
- Para disponer de información actualizada del funcionamiento de la biblioteca (como las estadísticas) que permita una evaluación y mejoras.
- Mayor simplificación y menor redundancia de la información.
- Permite dar listados catalizados por áreas

Inicialmente, la biblioteca especializada no contaba con equipos modernos y tecnológicos para el acceso de información, más adelante con el trabajo realizado por personal especializado se logró implementar el Winisis, teniendo como parámetros básicos: definición de campo, creación de hojas de entradas, formato de pantalla, etc., e ingresar el material bibliográfico, recuperando la información por autor, título y materias. Posteriormente, al formar parte del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, se instala el sistema Sabini. (Sistemas de Organización Automatizada de Bibliotecas), teniendo hasta la fecha sólo el 3 % del total del acervo bibliográfico ingresado (sistema que se ha trabajado hasta el mes de abril).

Actualmente, la biblioteca especializada cuenta con una base de datos en el sistema Sabini y un listado en Excel, donde se encuentra la siguiente información:

- a) **Base de datos en Sabini;** sistema que hasta el momento tiene registrados 3,500 títulos de la colección bibliográfica; en esta base encontramos referencias bibliográficas, análisis de contenido y resúmenes de cada libro trabajado.
- b) **Listado en Excel;** aquí se encuentran registrados 33,152 títulos de la colección total.

Con la ayuda de la base y el listado obtenemos:

- Apoyo en la búsqueda de la información para los usuarios.
- Listado por autor y título que ayuda a la búsqueda de la información para el usuario.
- Realización del inventario anual.
- Listado de los libros por autor que requiere la institución a la que pertenece la biblioteca.
- Control de adquisición, observando la cantidad de compras y donativos por trimestre.

La biblioteca, al no disponer de un catálogo electrónico, ni de terminales de búsqueda para la información, pone a disposición de sus usuarios tres listados manuales de las donaciones: José Jiménez Borja, Francisco Li Carrillo, y el último es hecho en base a los libros que se han ingresado en el sistema Sabini (ordenadas por autor y título), los usuarios hacen uso de esta herramienta para realizar el seguimiento del libro o material que deseen consultar, colocados en la sala de lectura para su uso; además, cuenta con un fichero en donde se encuentran las referencias sobre Jiménez Borja y Li Carrillo, trabajadas por los técnicos que laboraban en la institución (aún falta actualizarla).

3.3.5 Colección actual

Desde sus inicios, la biblioteca especializada contaba solo con personal técnico, quienes fueron los encargados de generar dos sistemas diferentes de clasificación: el Dewey y el LC, permitiendo de esta manera una mala ubicación y ordenamiento del material, e incluso que haya un título de un libro en más de un lugar en la estantería; finalmente, se optó por el ordenamiento de acuerdo al número de ingreso, el que se coloca a cada libro al momento del registro; este ordenamiento se sigue manteniendo hasta el momento.

Por otro lado, las obras de referencia se encuentran de igual manera ordenada por su número de ingreso y ubicada en la oficina administrativa, y solo se saca el material cuando se encuentra el bibliotecólogo referencista. Es importante mencionar que las colecciones antiguas, debido a su variedad, las encontramos en diferentes idiomas, como el alemán, portugués, francés e inglés; y es que al hablar de este tipo de colecciones nos remonta al inicio de la formación de la biblioteca, y, gracias al aporte de amigos del Dr. Porras, ilustres personajes que donaron su biblioteca personal a esta institución, los mismos que contribuyen al desarrollo de investigaciones peruanas.

La colección se encuentra distribuida de la siguiente manera:

- a) **Colección bibliográfica;** cuenta con un fondo bibliográfico de 36,652 libros (que se va incrementando constantemente), conformado por diccionarios, enciclopedias, anuarios, libros de literatura, historia, filosofía, entre otros temas afines.
- c) **Publicaciones periódicas;** consta aproximadamente de 30,000 ejemplares, tanto nacionales como extranjeras; en su mayoría son por donaciones que recibe el Instituto. Algunas de las publicaciones se encuentran registradas en las tarjetas Kardex para conocer la cantidad exacta entre títulos y ejemplares que posee la hemeroteca. (Aún falta actualizar).

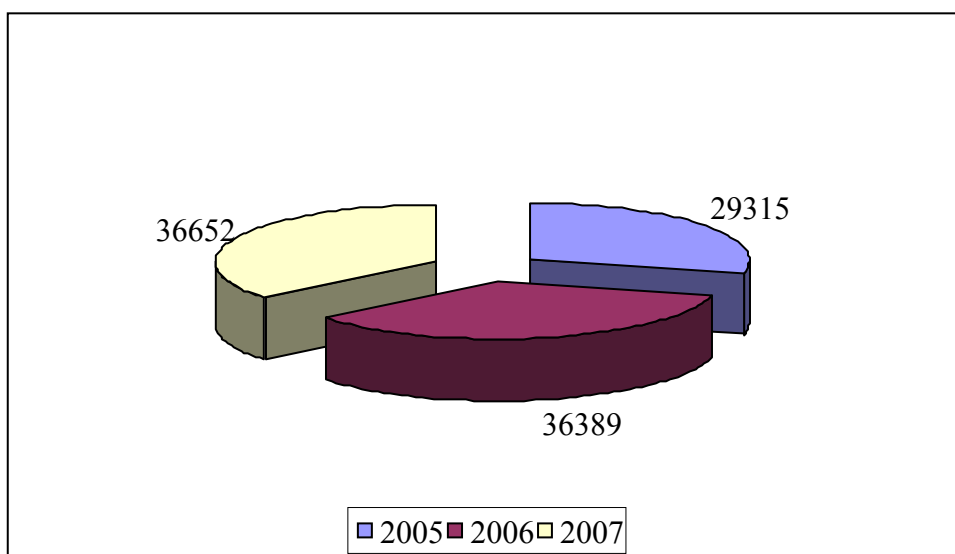
Tabla N° 4
Tipo de colecciones

COLECCIÓN	2005		2006		2007	
	<i>Títulos</i>	<i>Ejemplares</i>	<i>Títulos</i>	<i>Ejemplares</i>	<i>Títulos</i>	<i>Ejemplares</i>
<i>Libros</i>	29280	29315	35980	36389	35545	36652
<i>Folletos</i>	2350	-	3500	-	4200	-
<i>Revistas</i>	850	10855	850	1156	869	1175
TOTAL	32480	40170	40330	37545	40614	37827

Fuente: UNMSM. Instituto Raúl Porras Barrenechea - Biblioteca (2007).
Elaboración propia.

Los datos de la tabla anterior nos indican que en el año 2005 se incrementó a 40170 ejemplares y en 2007 aumentó a 40614 en títulos.

Gráfico N° 6
Colección 2005-2007



Los datos del cuadro nos indican que entre el 2005 al 2007 la colección de la biblioteca especializada cada año se incrementó con libros, publicaciones periódicas, folletos, etc.

3.3.6 Personal

La biblioteca especializada cuenta con los servicios de dos personas de la especialidad de bibliotecología; ellos son los encargados de realizar las actividades en procesos técnicos y atención al usuario. A su vez, se cuenta con personal de apoyo, quienes colaboran con el ordenamiento de la colección y en la restauración de los libros deteriorados.

La distribución del personal es como sigue:

- Un (1) estudiante de bibliotecología en procesos técnicos
- Un (1) bachiller en bibliotecología en atención al usuario
- Tres (3) personas de apoyo en procesos técnicos

3.3.7 Servicios

Pese a no contar con personal suficiente, y con los medios necesarios para ofrecer servicios innovadores, la biblioteca brinda los servicios tradicionales, procurando así satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

Tenemos:

- a) Sala de lectura;** la biblioteca especializada ofrece en horario ininterrumpido de mañana y tarde el servicio de lectura de los fondos que integran su colección durante un tiempo ilimitado; aquí los usuarios deben solicitar siempre al bibliotecario los libros para su consulta, toda vez que el acceso es de manera indirecta (estantería cerrada).
- b) Servicio de referencia;** este servicio, por ser personalizado, es uno de los más importantes, aquí se trata de resolver oportunamente las consultas de los usuarios. El bibliotecólogo es el encargado de absolver estas consultas, resolver las demandas informativas y desarrollar los instrumentos necesarios para la “venta” de información; a su vez, la biblioteca cuenta con una colección valiosa de obras de referencia que son consultadas sólo cuando se encuentra el bibliotecólogo referencista.

Si bien es cierto existen diferentes tipos de bibliotecas como las escolares, públicas, universitarias, especializadas, etc.; también existen diferentes necesidades informativas. Por ejemplo, cada grupo de usuarios tiene una necesidad específica, lo que implica una colección distinta y a su vez, unos servicios bibliotecarios diferentes; en una biblioteca universitaria el servicio de referencia se debe adecuar a los usuarios, ya que ellos lo utilizan para complementar los contenidos de las asignaturas y realizar trabajos dados por los profesores, de igual manera para los docentes e investigadores, quienes por lo general buscan información bibliográfica sobre sus campos de investigación o docencia. Los servicios de información más variados se reflejan en las bibliotecas públicas debido a que atiende a escolares (información para su formación), universitarios y técnicos (información más elaborada), adultos (información para diferentes fines); y en las bibliotecas especializadas el servicio de referencia apenas se distingue de lo que realizan las bibliotecas públicas, ya que la información requerida estará en función de los usuarios concretos de cada biblioteca especial.

Las características del personal referencista de la biblioteca especializada son:

- Ser un profesional con formación bibliotecológica.
- Ser conocedor de la colección propia
- Tener información de fuentes de referencia externas

c) Servicio de la hemeroteca

La hemeroteca de la biblioteca especializada, cuenta con una buena colección de material hemerográfico (revistas peruanas y extranjeras, periódicos nacionales, publicaciones oficiales, boletines de estadística, informes financieros y económicos, gacetas históricas de otras universidades nacionales), conteniendo información relevante para el desarrollo de sus investigaciones. Actualmente, proporciona información de su colección por medio de un listado ordenado alfabéticamente por el título de las revistas (A – M), y se encuentra sumamente desactualizado.

En cuanto a la infraestructura, el problema es el espacio o tamaño de amplitud de la hemeroteca, se viene coordinando con la administración del Instituto la ampliación de la sala; además, de contar con una buena ventilación no sólo para los usuarios; sino

también para las colecciones, puesto que el aire viciado favorece la proliferación de insectos, mohos, hongos, etc. Otro punto es la señalización interna y externa dentro de la hemeroteca, orientando a los usuarios sobre la organización, la distribución de ambientes, la ubicación de colecciones, los servicios que se brinda y zonas seguras en casos de emergencia.

En cuanto a la seguridad, la hemeroteca cuenta con las siguientes medidas:

- Contra incendios, cuenta con dos extintores en lugares visibles.
- Contra inundaciones, se hace revisiones preventivas en el sistema de agua.

3.3.8 Usuarios

Los usuarios que frecuentan la biblioteca son los siguientes:

- a) Investigadores;** son aquellas personas que acuden a la biblioteca irregularmente, es decir, sólo cuando requieren de información de un tema específico.
- b) Docentes;** conformado por los profesores de distintas universidades e instituciones nacionales.
- c) Personal;** aquellas que laboran en la institución, son los más asiduos usuarios de la biblioteca.
- d) Visitantes;** en este grupo están aquellas personas que no pertenecen a la institución pero hacen uso de la misma mediante la presentación de su documento de identidad.
- e) Egresados;** los alumnos que egresan de las diferentes universidades e instituciones nacionales y particulares también hacen uso de esta biblioteca.
- f) Estudiantes de pregrado;** son los estudiantes pertenecientes a las universidades (San Marcos, Católica y Villarreal), institutos y colegios que llegan a la biblioteca en busca de información sobre un tema.

Según las estadísticas arrojadas entre el 2005 - 2007, la afluencia de usuarios en la biblioteca especializada se ha ido reduciendo; probablemente por la falta de promoción de la biblioteca o por pleno desconocimiento de la institución.

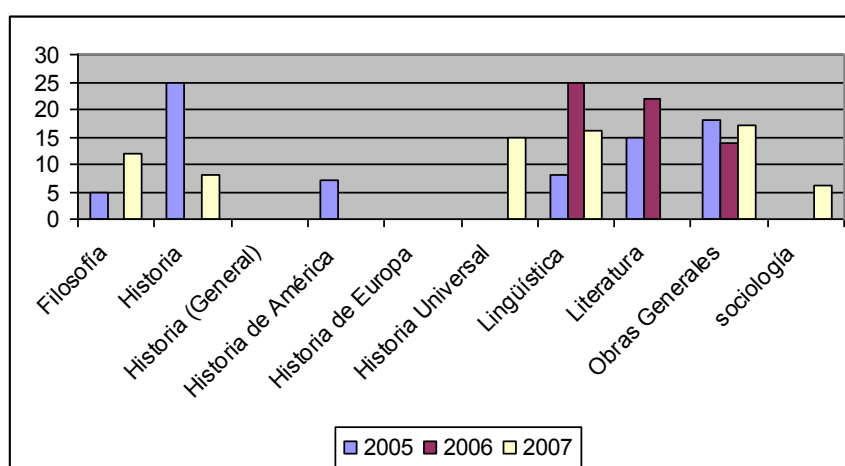
Tabla N° 5
Temas Consultados
(2005-2007)

TEMAS	2005	2006	2007
Filosofía	5	-	12
Historia	25	-	8
Historia de América	7	-	-
Historia Universal	-	-	15
Lingüística	8	25	16
Literatura	15	22	-
Obras Generales	18	14	17
Sociología	-	-	6
TOTAL	78	61	74

Fuente: UNMSM. Instituto Raúl Porras Barrenechea – Biblioteca (2008)
Elaboración propia.

Los datos de la tabla anterior nos indican que el mayor porcentaje de libros consultados fue en el año 2005, haciendo un total de 78 libros.

Gráfico N° 7
Temas Consultados (2005-2007)



Fuente: UNMSM. Instituto Raúl Porras Barrenechea – Biblioteca (2008)
Elaboración propia.

Como se puede observar del gráfico anterior, en relación a los temas más consultados, en los dos últimos años (2006-2007) los libros más consultados son los de lingüística, literatura y obras generales, como se aprecia en el gráfico de arriba.

3.4 Infraestructura

En una unidad de información, la infraestructura está formada por la gestión administrativa, observando el local, mobiliario y presupuesto.

La biblioteca especializada se encuentra distribuida en las diferentes áreas del Instituto, y para hemeroteca existen 30 metros lineales también de estantería. A continuación detallaremos como está formada la gestión administrativa, el local, el mobiliario y presupuesto de dicha unidad de información:

3.4.1 Local

La construcción del Instituto Raúl Porras Barrenechea es de adobe y quincha, los espacios de la biblioteca especializada se encuentra distribuida en los diferentes ambientes del instituto (en el anexo nº 1 se puede apreciar en el plano la distribución de los 12 ambientes), debido a que el espacio con el que cuenta es muy reducido para la gran cantidad de libros que posee.

- **Sala de lectura (forma cuadrada);** consta de una mesa de madera con ocho sillas; este ambiente se encuentra rodeado de estantes de madera de 1,070 metros lineales; además, cuenta con una ventana grande que da iluminación a la sala de lectura; también se ubica el escritorio del referencista, quien es el encargado de las consultas y atención al usuario.
- **Procesos técnicos;** en esta área se encuentra ubicada la mayor cantidad de la colección, conformada por la donación de Víctor Li Carrillo, Silvio Julio, Concytec, entre otros.

- **Depósito de libros;** aquí se alberga parte de la colección de Francisco Bendeزú como los libros que son comprados por abastecimiento, cuenta con 20 estantes de metal de uno y dos cuerpos.
- **Oficina administrativa;** aquí se encuentra distribuida la colección de las obras de referencia (diccionario, anuarios, atlas, compendios, guías y enciclopedias), ordenadas por su número de ingreso.
- **Dirección;** en este ambiente se conservan los libros trabajados en LC desde la letra A hasta la F y sólo se accede cuando se encuentra el director.
- **Sala Raúl Porras;** sala que guarda desde sus inicios los libros más antiguos; estos libros cuentan con sus respectivos números de ingreso, pero no pueden ser consultados por los usuarios por ser una colección restringida.
- **Sala de hemeroteca;** para esta área se ha dividido dos ambientes, en el primer ambiente se guarda las publicaciones periódicas y revistas extranjeras y en el segundo se encuentran las publicaciones peruanas, todas ordenadas de acuerdo a su letra inicial del título de la revista.
- **Sala Francisco Bendeزú;** en este espacio se guardan los libros de la donación Francisco Bendeزú, que fue recibida el año pasado.
- **Pasadizo;** aquí se encuentra distribuida la colección en sus respectivos estantes, visibles ante el usuario.

En cuanto a seguridad y prevención de la colección, se cuenta con dos deshumedecedores y para hechos fortuitos tienen extintores en cada área de la biblioteca.

3.4.2 Equipos

La biblioteca cuenta con dos computadoras Pentium IV que son utilizadas en las tareas de la biblioteca, una de ellas es el servidor principal donde se encuentra la base de datos Sabini, mientras que la otra se utiliza en el servicio de lectura; posee además, tres computadoras Pentium I, las cuales son utilizadas para el ingreso de los libros nuevos.

3.4.3 Mobiliario

La biblioteca tiene una mesa grande que es utilizada como puesto de lectura (Pertenece al Dr. Porras) y dos muebles para las computadoras, 80 estantes de madera aproximadamente distribuidas alrededor de la biblioteca, además de contar con un fichero de metal en el cual se encuentran las pocas fichas distribuidas por autor, tema o materia, título, revistas peruanas y extranjeras.

Tabla N ° 6
Mobiliario y Equipos que dispone la biblioteca

<i>Servicio</i>	<i>Mobiliario y Equipo</i>	<i>Total</i>
BIBLIOTECA	<i>N° de puestos de lectura</i>	<i>2</i>
	<i>N° de computadoras</i>	<i>5</i>
	<i>Fichero de metal</i>	<i>1</i>
	<i>N° de sillas</i>	<i>8</i>
HEMEROTECA	<i>N° de puestos de lectura</i>	
	<i>N° de computadoras</i>	
REPROGRAFÍA	<i>N° de fotocopadoras</i>	<i>1</i>
TOTAL		17

Fuente: UNMSM. Instituto Raúl Porras Barrenechea - Biblioteca (2007).
Elaboración propia

3.4.4 Presupuesto

Anualmente, se hace una revisión de los requerimientos en cuanto a materiales de oficina, equipos y compra de materiales bibliográficos; por otro lado, es importante mencionar que el presupuesto asignado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos al Instituto Raúl Porras Barrenechea es de 142 mil nuevos soles para cubrir los gastos de la institución.

3.5 Análisis con la matriz Foda

Luego de describir el estado y las herramientas con que cuenta la biblioteca especializada del Instituto Raúl Porras Barrenechea, hemos creído conveniente analizar

cada uno de los aspectos utilizando la matriz FODA, método que describe las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que hay dentro y fuera del entorno institucional.

- **Amenazas**

- Interés de otras bibliotecas especializadas a nivel nacional, lo cual podría reducir el número de usuarios.
- Desarrollo de bibliotecas especializadas en otras instituciones similares.
- Uso extensivo de Internet como medio para la búsqueda y recuperación de información e inversión de otras instituciones en la biblioteca.

- **Debilidades**

- Falta de una normatividad de la biblioteca.
- Falta de la automatización de la colección total.
- Falta de nuevos servicios en la biblioteca.
- Demora en la gestión de compras de documentos y materiales en la biblioteca por parte de la Universidad.
- Inadecuado espacio en la sala de lectura para los usuarios.
- Insuficiente logística tecnológica.
- Limitados espacios para labores internas de la biblioteca.
- Desconocimiento de la biblioteca especializada.
- Escasa promoción de la biblioteca y a la vez de sus servicios.

- **Fortalezas**

- Interés por parte de los directores del Instituto en innovar e implementar recursos de información.
- Valioso acervo histórico.
- Buena imagen institucional y ubicación de fácil acceso al público.

- Recursos humanos especializados.
- Atención personalizada.

- **Oportunidades**

- Interés en las actividades culturales en donde involucran directamente a la biblioteca, consiguiendo de esta manera intercambiar publicaciones y documentos con instituciones universitarias y culturales del Perú y del extranjero.
- Automatización de la colección de la biblioteca especializada coordinando con la oficina de Automatización de Bibliotecas de la Biblioteca Central de la U.N.M.S.M. para la instalación del nuevo sistema integrado Koha (Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas).
- Apoyo de instituciones culturales para la construcción de nuevos espacios debido al crecimiento constante de la colección.
- Coordinación con la oficina de Procesos Técnicos de la Biblioteca Central de la U.N.M.S.M. para la capacitación del personal de apoyo.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA DEL INSTITUTO RAÚL PORRAS BARRENECHEA

Tomando en cuenta los puntos desarrollados en el capítulo anterior, se aprecian muchos aspectos hacia los cuales se van a enfocar las mejoras para el uso de los servicios de la biblioteca e incrementar el acceso de usuarios; es por ello que se propone en este capítulo implementar nuevos servicios, promoverlos y así dar una completa satisfacción en las necesidades de información de los usuarios.

4.1 Implementación de nuevos servicios

Como toda unidad de información en crecimiento, tanto en su colección y sus usuarios, es necesario implementar nuevos servicios que ayuden dentro de la gestión institucional, en este caso la de la biblioteca especializada del Instituto Raúl Porras Barrenechea.

4.1.1 Servicio de préstamo a domicilio

Debido a que este servicio solo está actualmente destinado al personal de la institución a la que pertenece la biblioteca especializada, no es considerado dentro de los servicios generales, por lo que se propone contar con este servicio para los usuarios de la biblioteca: visitantes, investigadores, estudiantes de pregrado, docentes, egresados. Mediante este servicio el usuario podrá solicitar el material bibliográfico necesario y llevárselo a casa durante un determinado periodo de tiempo, haciéndose responsable de la custodia, conservación y devolución de la obra en el plazo y condiciones establecidas.

Para este servicio se propone que los usuarios de la biblioteca: visitantes, investigadores, estudiantes de pregrado, docentes, egresados y personal administrativo

cuenten con un carné vigente que la biblioteca elaborará, el cual será entregado por el bibliotecólogo al momento de la inscripción, cabe precisar que este carné será personal e intransferible y requiere su presentación ante una solicitud del material bibliográfico. Este carné se dará gratuitamente contando con la siguiente documentación:

- 1 fotografía tamaño carné
- 1 fotocopia del DNI
- Llenado de una ficha de datos que proporcionará la propia Biblioteca.

Además, el bibliotecólogo proporcionará una lista conteniendo las obras y/o materiales que no podrán ser extraídas de la sala de lectura como:

- Obras de referencia: bibliografías, diccionarios, enciclopedias, directorios, etc.
- Revistas científicas y de difusión cultural
- Colecciones de consulta frecuente en sala
- Cualquier otro tipo de fondo que pueda determinar la biblioteca y que por su nivel de deterioro no es recomendable que salga en préstamo.

Gráfico N° 8

Modelo de carné

<div data-bbox="188 1384 284 1451"></div> <p>INSTITUTO RAUL PORRAS BARRENECHEA Colina 398 – Miraflores BIBLIOTECA</p> <p>CARNÉ DE LECTOR</p> <p>N° : 21 Apellido Paterno : Malpartida Apellido Materno : Quispe Nombre : Miguel Angel</p> <p>Firma :</p> <div data-bbox="622 1550 778 1697" style="border: 1px solid black; text-align: center; width: 100px; height: 60px; margin: 10px auto;">FOTO</div>	<p>El préstamo es personal e intransferible y requiere la presentación del carné de la Biblioteca, por lo que no se realizarán préstamos a aquellas personas que no lo presenten o que muestren el de otro usuario.</p> <p>INSTITUTO RAUL PORRAS BARRENECHEA</p>
--	---

Gráfico N° 9
Ficha de Inscripción

I. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: _____

DNI: _____ Correo Electrónico: _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

País: _____ Ciudad: _____

II. DATOS PROFESIONALES

Grado de Instrucción: _____

Especialidad: _____

Títulos y Grados: _____

Publicaciones: _____

Tema de Investigación: _____

III. DATOS INSTITUCIONALES

Centro de Trabajo: _____

Cargo: _____ Teléfono: _____

Dirección: _____

Correo Electrónico: _____

N° de Carné de Lector: _____

Vigencia: _____

Miraflores, ____ de _____ del 200_

Firma

4.1.2 Servicio de reprografía o fotocopia

Uno de los servicios que ya forma parte de una biblioteca es el servicio de reprografía o fotocopia y, como vemos, es otro punto que la biblioteca especializada no brinda dentro de sus servicios tradicionales. La biblioteca especializada por políticas institucionales sólo permite al personal del instituto acceder a la reproducción del material.

Los pocos usuarios que hasta el momento han ido en busca de alguna información se han retirado muy descontentos debido a la falta de este servicio ya que muchos de ellos, por razones de tiempo y trabajo, se ven obligados a recurrir a las copias y es aquí que el servicio de reprografía juega un papel importante, brindándole la información al alcance de sus manos. Por lo tanto, se propone poner en marcha el servicio de reprografía, conservando la antigüedad, rareza o estado del documento y reproduciendo los fondos documentales accesibles para fotocopiar y ofrecer al usuario la información que necesite.

4.1. 3 Servicio de INTERNET

INTERNET es la interconexión de redes de computadoras que comparten un protocolo compatible de comunicación a través de un medio, el cual permite compartir servicios y recursos entre distintos usuarios, medio que hoy en día se utiliza con diferentes fines, buscar información, comunicación entre amigos, escuchar música, descarga de archivos, de vídeos y fotos, etc.; permitiendo la recepción de información a través de una fuente centralizada,

La incorporación de las redes en las bibliotecas ha permitido generar nuevos productos y servicios de información tanto para los usuarios como para la propia institución y con ello el trabajo entre el bibliotecólogo y la computadora, es decir, el bibliotecólogo además de aprovechar los servicios y los recursos que se localizan en la red debe generar nuevas ideas que permitan utilizar la red con una mayor explotación en el entorno bibliotecario permitiendo la integración de todas las actividades y servicios

bibliotecarios sin la necesidad de que el usuario esté físicamente frente al bibliotecólogo.

Algunos de los servicios bibliotecarios que hasta el momento se han proyectado a través de Internet son los siguientes:

a) Bases de datos; A través de este medio se pueden visualizar las bases de datos relacionadas al área de humanidades y sociales, conteniendo información relevante mediante abstracts.

Por ejemplo:



Suministra servicios integrados de información en el área de las publicaciones periódicas y seriadas a bibliotecas de todo el mundo. (Acceso remoto).



Es un servicio de ebooks en línea. Permite realizar búsquedas en texto completo en múltiples colecciones, en más de 30,000 libros en formato digital, de los cuales algunos son en idioma español. (Acceso remoto).



Es una hemeroteca virtual, integradora de recursos y capaz de ofrecer servicios documentales y alertas informativas a sus usuarios en español. (Acceso remoto).



Revista de la Universidad Panamericana e IPADE. (La revista completa desde 1998).

b) Catálogos electrónicos bibliográficos; servicio que facilitará la búsqueda de información. Aquí el bibliotecólogo indicará a los usuarios los sitios de interés relacionado a la búsqueda requerida, logrando así la ubicación de la materia y en un tiempo corto.

Ejemplos:

- **Catálogo de la Biblioteca Nacional del Perú;** la Biblioteca Nacional del Perú guarda el valioso acervo bibliográfico de nuestra historia e identidad nacional. Entre sus catálogos encontramos libros, videgrabaciones, fotografías, mapas, publicaciones periódicas, partituras y otros materiales.

Gráfico N° 10

Catálogo de la Biblioteca Nacional del Perú



The screenshot shows the website of the Biblioteca Nacional del Perú. At the top, there is a logo with 'bnp' and the text 'Biblioteca Nacional del Perú'. Below the logo, there are several small images of library buildings. To the right, there is a larger image of a modern library building. The main search area is titled 'CATÁLOGO DE LIBROS'. It features a search bar labeled 'Palabras de búsqueda' with a placeholder text: 'Ingrese una o mas palabras significativas separadas por espacio en blanco, omitiendo artículos o preposiciones (el, la, lo, las, de, un, una, etc.)'. Above the search bar, there are radio buttons for 'Tema', 'Autor', 'Título', and 'Todos los índices', with 'Todos los índices' selected. Below the search bar, there are buttons for 'Buscar', 'Limpiar', 'Búsqueda avanzada', and 'Ayuda'. At the bottom, there is a footer that reads 'Biblioteca Nacional del Perú - Todos los derechos reservados' and 'Contáctenos'.

Gráfico N° 11

Catálogo electrónico de la Biblioteca Tomás Navarro Tomás



The screenshot shows the website of the Biblioteca Tomás Navarro Tomás. At the top, there is a header with the text 'REVISTAS Y LIBROS ELECTRÓNICOS. BÚSQUEDA'. Below the header, there is a search bar labeled 'Palabras de búsqueda' with a placeholder text: 'Ingrese una o mas palabras significativas separadas por espacio en blanco, omitiendo artículos o preposiciones (el, la, lo, las, de, un, una, etc.)'. Above the search bar, there are radio buttons for 'Tema', 'Autor', 'Título', and 'Todos los índices', with 'Todos los índices' selected. Below the search bar, there are buttons for 'Buscar', 'Limpiar', 'Búsqueda avanzada', and 'Ayuda'. At the bottom, there is a footer that reads 'Biblioteca Nacional del Perú - Todos los derechos reservados' and 'Contáctenos'.

c) Correo electrónico: Otra forma de difusión es a través del correo electrónico, ya que por ser una herramienta básica que tiene como ventaja ser un medio rápido que permite difundir información importante y actual, además del ahorro de tiempo en intercambio y edición de documentos electrónicos y la utilización en cualquier momento del día, nos va a permitir crear correos personales para cada usuario asiduo de la biblioteca con la finalidad de recibir o solicitar información acerca del fondo bibliográfico que pueda ser relevante para ellos.

Para el servicio de Internet se necesitará contar con los siguientes elementos:

- La computadora de la biblioteca debe estar con acceso a Internet.
- Instalación de los navegadores de Internet ya sea el Internet Explorer o el Mozilla.
- Realizar las coordinaciones respectivas con el área de informática de la UNMSM para llevar a cabo la conexión.

4.1.4 Diseminación Selectiva de Información (DSI)

El DSI es un servicio que consiste en la estrategia de búsqueda correspondiente a las necesidades informativas y documentales del usuario, estableciendo una relación de distribución periódica de información actualizada entre el usuario y la biblioteca, basándose en un perfil de interés de ellos, para ello se hará uso de una computadora y de esta manera hacer llegar la producción novedosa de cualquier tipo de fuentes de información para aquellas personas que de acuerdo a su trabajo les fuera útil.

Para establecer el estudio de usuario se debe tener en cuenta los siguientes datos:

- Disciplina de interés (necesidades informativas).
- Actividad principal: administrador, científico, investigador, alumno, etc.
- Nivel de escolaridad.
- Recursos de información utilizados: fuentes primarias o secundarias.
- Métodos para localizar la información: citas, uso de la biblioteca, documentación personal, etc.
- Comportamiento en la búsqueda de información: búsqueda personal o delegada.
- Manejo del lenguaje.

Para llevar a cabo este procedimiento se debe contar con un perfil del usuario, representando los intereses o necesidades de información establecidas, de manera que facilite la identificación de los registros documentales que se relacionan con sus necesidades solicitadas indizando los documentos que se encuentran ingresados en el sistema.

En esta oportunidad, se propone aplicar este servicio a los usuarios asiduos de la biblioteca especializada con la finalidad de conocer si la información brindada satisface sus necesidades informativas; para ello, el profesional especializado, mediante el perfil de interés ya estudiado, elaborará una encuesta con preguntas que precisen su interés en materia de la información existente dentro de la biblioteca. Una vez obtenida la información adecuada, la biblioteca hará llegar la producción novedosa proporcionando la entrega de la información requerida (libros y/o revistas) mediante los diferentes medios de difusión.

4.1. 5 Alertas Informativas

La biblioteca especializada, de acuerdo al perfil del usuario ya estudiado, preparará la construcción de una alerta informativa; este nuevo servicio tendrá como objetivo informar a los usuarios sobre el material bibliográfico existente y, a la vez, conocer las nuevas adquisiciones que llegan a la biblioteca.

Para este procedimiento, la biblioteca determinará las áreas temáticas dentro de su colección, tomando en cuenta su periodicidad. Posteriormente, se procederá a difundir a través de los e-mails de los usuarios que acuden constantemente, y a su vez, colocarlo en el panel informativo de la institución para los asistentes a los distintos eventos institucionales.

4.2 Promoción de los servicios

La promoción es la fase de comunicación del mercadeo, ya que no tendría sentido dar un producto o brindar un servicio si no se difunde al público que nos dirigimos; por ello, es necesario dar a conocer todo lo que la biblioteca ofrece con el fin de incrementar el interés y el deseo de sus productos y/o servicios.

Como objetivos de la promoción tenemos:

- Captar nuevos usuarios.
- Difundir los servicios de información de la biblioteca.
- Dar a conocer la biblioteca dentro y fuera del distrito.

Para obtener esta difusión (productos y/o servicios) de la biblioteca especializada del Instituto Raúl Porras Barrenechea se utilizará las siguientes herramientas promocionales:

a) Diseño y creación de una página web; por medio de este producto buscaremos la mayor difusión, diseñando un espacio que sea atractivo y veloz, conteniendo un filtro estadístico que nos permitirá saber el número de visitantes por día y colocando información relevante como:

- Datos generales de la biblioteca (historia, misión, visión, etc.)
- Ubicación de la biblioteca
- Organización de la colección
- Los servicios existentes, explicando cada uno de ellos
- Las normas y reglamentos de la biblioteca
- Los requisitos para obtener el carné
- El horario de atención
- Link a otras bibliotecas y sitios

b) Elaboración de carteles; permite incluir avisos publicitarios, como la elaboración slogan, vinculándose con los eventos culturales y celebraciones de la institución y la comunidad.

c) Elaboración de trípticos o dípticos; que contenga la guía de la biblioteca y recalando hacia qué grupo de usuarios va dirigida la colección.

d) Boletines de adquisiciones; se realiza el listado de los últimos documentos llegados a la institución, recogiendo únicamente documentos que están en la biblioteca.

e) Bibliografías impresas y guías de lectura; realización de repertorios bibliográficos sobre temas de interés para los usuarios. Las guías de lectura suelen ser más informales, ya que recojen información de obras seleccionadas, mientras las bibliografías son más exhaustivas y especializadas.

f) Dossiers de prensa; recopilaciones de noticias sobre un tema específico.

g) Tablones de anuncios; son las informaciones locales, institucionales, culturales que le interese al usuario de la biblioteca.

h) Difusión selectiva de la Información; por este medio la biblioteca puede ofrecer información en un tiempo determinado sobre distintos temas, basándose en el perfil del usuario para conocer las necesidades que requieren.

i) Diseño de afiches; la biblioteca debe informar a sus usuarios las funciones y el trabajo que realiza; para ello, la elaboración de folletos explicando los servicios, el uso de las colecciones y catálogos suele ser un tema con mucha demanda.

j) Listas de distribución; Si la biblioteca dispone de los correos electrónicos de los usuarios asiduos, ellos recibirán la información que la biblioteca ofrece como novedades, información bibliográfica, búsquedas temáticas, direcciones web, entre otros.

4.4 Costo de implementación

Tabla N° 8
Costo de Implementación

MOBILIARIO Y EQUIPOS	Cantidad	C. Unitario S/.	Sub Total S/.
Computadora	1	1500.00	1500.00
Impresora	1	300.00	300.00
Fotocopiadora	1	350.00	350.00
Mueble para computadora	1	95.00	95.00
Tacho de basura	1	5.00	5.00
		TOTAL	2250.00

UTILES DE OFICINA	Cantidad	C. unitario S/.	Total S/.
Dispensador de cinta scotch	1	10.00	10.00
corrector de tinta	2	3.00	6.00
Papel Bond A-4 x millar	2	58.00	58.00
Perforador de metal	1	3.00	3.00
Lápices	12	0.50	6.00
Papel Bond A-4 colores Arco Iris x millar	5	4.50	22.50
Clips x caja	5	1.00	5.00
Grapas 26/6 x caja	2	2.00	4.00
Lapicero azul	10	0.50	5.00
Lapicero negro	10	0.50	5.00
Block notas post it	10	2.00	20.00
		TOTAL	144.50

RECURSOS HUMANOS	Cantidad	C. Unitario S/.	Sub Total S/.
Bibliotecóloga	1	1000.00	6000.00
Practicantes	3	200.00	3600.00
		TOTAL	9600.00

El costo de la implementación de nuevos servicios en la Biblioteca del Instituto Raúl Porras Barrenechea, es de **11994.50** nuevos soles.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- **Abadal, E.** (2004). *Gestión de proyectos en información y documentación*. Gijón: Trea.
- **Álvarez , D.** (2002). *Una mirada a los estudios de comportamiento lector en las bibliotecas públicas en América Latina*. México, DF: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.
- **Alpizar, S.** (1993). *El usuario y los servicios de información: Un reto de hoy*: [s.l]: ILANUD.
- **Bangs, D.** (1997). *The australian market planning guide*. Warriewood: Woodsland.
- **Buonocore, D.** (1963). *Diccionario de bibliotecología*. Santa Fé: librería y editorial Castellvi.
- **Busha, C.** (1990). *Métodos de investigación en bibliotecología. Técnicas e interpretación*. México, D.F.: Universidad autónoma de México.
- **Calva, J.** (1998). *Las necesidades de información de la comunidad académica como base en el desarrollo de colecciones*. En I seminario internacional sobre desarrollo de colecciones (p.49). México: UNAM, Centro universitario de investigaciones bibliotecológicas.
- *Casa Museo-Instituto Raúl Porras Barrenechea*. (1990). Miraflores: [s.e.].
- **Carrión, M.** (1993). *Manual de bibliotecas*. Madrid: Pirámide.
- **Corbalán, L.** (2003). *Vocabulario de información y documentación automatizada*. España: Universitat de valencia.
- **Currás, E.** (1988). *La información en sus nuevos aspectos*. Madrid. Paraninfo.
- **Escolar, H.** (1990). *Historia de las bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

- **Feria, L.** (1997). *Servicios y tecnologías de información: una experiencia latinoamericana*. México: Universidad de Colima.
- **Gómez, J.** (2002). *Gestión de bibliotecas*. Murcia: D.M, ICE.
- **Hernández, P.** (1998). *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior*. México: UNAM, centro universitario de investigaciones bibliotecológicas.
- **Lancaster, F.** (1978). *Pautas para la evolución de sistemas y servicios de información*. UNESCO.
- **Litton, G.** (1974). *La biblioteca especializada*. Buenos Aires: Bowbr.
- **Martínez, J.** (2004). *Diccionario de bibliotecología y ciencias afines*. (3a ed.) España: Trea.
- **Melnik, D.** (2000). *Bases para la administración de bibliotecas: organización y servicios*. Barcelona: Alfagrama ediciones.
- **Orera, L.** (ed.)(1996). *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis.
- **Peel, M.** (1999). *Cultura de servicios y calidad percibida. Marketing y ventas*. México: [s.e.].
- **Sanz, E.** (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- **Stanton, W.** (1992). *Fundamentos de marketing*. México: Mc.Graw-Hill/Interamericana de México.
- **Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Lima).** Rectorado (2007). *Lineamientos del plan de gestión y gobernabilidad institucional 2007-2011*. Lima: UNMSM.
- **Valencia, M.** (1982). *Estudios de Usuarios en las bibliotecas universitarias*. OEA, p. 2.

- **Vellosillo, I.** (1997). *Las bibliotecas especializadas*. En L. Orera (Ed.), Manual de biblioteconomía (p. 380). Madrid: Síntesis.
- **Weingand, M.** (1998). *Marketing the library today ... to meet the challenges of tomorrow*. En: Haricombo Lorraine J. and T. J. Lusher (eds.). Creating the agile library: a management guide for librarians Westport. Greenwood press, p. 95-112.
- **Young, H.** (Ed.). (1998). *Glosario Ala de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. Madrid: Díaz de Santos.

PUBLICACIONES PERIÓDICAS

- **Applegate, R.** (1993). *Models of user satisfaction: understanding false positives*. RQ, summer, 32, 525-539.
- **Córdova, S.** (1996). *Estudiando las necesidades del usuario a partir de su práctica*. AIBDA, 17(2).
- **Frants, V.** (1988). *The need for information and some aspects of information retrieval systems construction*. Journal of American society for information science 5(5)
- **García, A.** (1988). *Bibliotecas especializadas: mesa redonda*. Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, 17, 423-424.
- **Graviel, M.** (1998). *Formación de usuarios de información y los estudios sobre usuarios*. Investigación bibliotecológica, 24, 152.
- **Gorbea, S.** (1991). *El papel de las bibliotecas especializadas en la evaluación de los resultados científicos*. Investigación bibliotecológica, 7, 46.
- **Millán, C.** (2003). *Las bibliotecas especializadas y los centros de documentación: situación en el sistema Andaluz de bibliotecas y centros de documentación*. Boletín de la Asociación de Bibliotecarios, 73, 9-39.
- **Saracevis, T.** (1982). *Los usuarios y los estudios sobre usuarios*. RIOCAB, 6(3), 9.

PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- **Amaral, A.** (s.f.). Bibliotecas y bibliotecarios especializados en latino américa [en línea]. Recuperado el 10 de junio de 2008: <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol06-13/IBI000601304.pdf>.
- **Bustamante, S.** (s.f.). Estudio de usuarios: método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas [en línea]. Recuperado el 18 de julio de 2008: <http://eprints.rclis.org/archive/00001103/01/lapaz24.pdf>
- **Cañón, N.** (s.f.). El usuario de la información [en línea]. Recuperado el 27 de junio de 2008: http://www.lasalle.edu.co/~audiovis/archivos/sociologia_de_la_informacion.pdf
- **Edsall, M.** (Octubre de 1980). Promoción de los servicios de la biblioteca: un enfoque desde el marketing no convencional. *Biblios [en línea]. N.º 20.* Recuperado el 15 de junio de 2008: www.biblios.com
- **Fernández, V.** (Octubre de 2004). Promoción de los servicios de la biblioteca: un enfoque desde el marketing no convencional. *Biblios [en línea]. N.º 20.* Recuperado el 15 de julio de 2008: http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=1063947&orden=0
- **Gómez, J.** (2002). Bibliotecas especializadas y científicas [en línea]. Recuperado el 28 de Mayo de 2008: <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibesp/intranet/211especializadas2002.pdf>.
- **Glosario de Términos bibliotecológicos** (s.f.). [en línea]. Recuperado el 15 de mayo de 2008: http://www.uh.cu/facultades/fcom/portal/interes_glosa_terminos.htm
- **Gualier, H.** (2001). Marketing en los servicios de información.[en línea]. Recuperado el 21 de julio de 2008: <http://www.monografias.com>
- **Kotler, P.** (Diciembre de 1998). Marketing en unidades de información y afines: ¿Sólo una moda?. *Biblios. [en línea]. N.º 10.* Recuperado el 28 de Junio de 2008: www.biblios.com

- **Merlo, J.** (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de documentación [en línea]*. N° 3. Recuperado el 5 de Mayo de 2008: www.analesdedocumentacion.com
- **Millán, M.** (2003, diciembre). Las bibliotecas especializadas y los centros de documentación: situación en el Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios [en línea]*. N.º 73. Recuperado el 2 de mayo de 2008: <http://www.aab.es/pdfs/baab73/73fl.pdf>
- **Miyagi, F.** (2001, octubre). Marketing en unidades de información y afines ¿sólo una moda?. *Biblios [en línea]*. N.º 10. Recuperado el 5 de julio de 2008: http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=283160&orden=0
- **Rodríguez, M.** (2003). Satisfacción de los profesores con los servicios bibliotecarios de la corporación universitaria Lasallista *[en línea]*. Recuperado el 10 de mayo de 2008: <http://www.lasallista.edu.co/fxcul/media/pdf/Revista/Vol1n1/042-046%20Satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20profesores%20con%20la%20biblioteca.pdf>
- **Setién, E.** (1994). Formación especial para educación de usuarios en las bibliotecas públicas. *[en línea]*. Recuperado el 13 de mayo de 2008: <http://www.ifla.org/IV.ifla60/60>

TESIS E INFORMES PROFESIONALES

- **Lucanas, E.** (1977). *Servicio de referencia y consultas en la biblioteca especializada*. Tesis para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académica Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Prietto, A.** (2001). *Los usuarios y la promoción de los servicios del centro de información de la conferencia de superiores mayores de religiosos del Perú*. Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Rosales, A.** (1999). *Los servicios de información para profesionales de la salud de policlínicos itinerantes y hospital de campaña en la biblioteca del programa central de servicios especiales PCS del IPSS*. Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la

Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- **Vento, J.** (1998). *Afluencia y uso de los servicios de información del Centro del cuartel*. Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

CONCLUSIONES

1. Luego de describir los servicios de información que brinda la biblioteca especializada, observamos que estos no son suficientes para brindar un servicio preciso y eficiente a los usuarios de dicha biblioteca, debido a que carecen de información actualizada y a la vez de una adecuada infraestructura.
2. Del análisis con la matriz FODA, concluimos que la biblioteca especializada presenta muchas limitaciones, entre ellas, la inadecuada infraestructura, la falta de suministros tecnológicos (computadoras en buen estado y operativas), el apoyo de un personal especializado en la tarea de automatizar la colección, tanto de libros como de publicaciones periódicas; evidentemente, son muchas las necesidades que presenta esta biblioteca, que como hemos podido apreciar en este informe, posee uno de los fondos bibliográficos más importantes de la Universidad.
3. Para mejorar la biblioteca especializada se deben analizar todos los componentes que conforman el entorno de ella, como la constante evaluación del personal, el estado operativo de los equipos tecnológicos, la organización del material bibliográfico, el estudio de usuario y sobre todo los servicios adecuados que se debe brindar al público especializado; con respecto al presupuesto, realmente no es suficiente para tanta necesidad que hoy acarrea el Instituto Raúl Porras y mucho más la de su biblioteca especializada.
4. La biblioteca no dispone de una sala adecuada para la lectura interna; asimismo, observamos una inadecuada distribución de los ambientes relativos al depósito de la colección; con respecto a la automatización, la cantidad del material registrado en la base de datos no cubre las expectativas de los usuarios asiduos de la biblioteca, por lo que se genera la baja demanda de ellos en la biblioteca.

5. El estudio de usuarios trata de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información para establecer las necesidades y lograr satisfacer al usuario; a su vez, la satisfacción de estos está directamente relacionada con el uso del sistema.
6. Los nuevos servicios que debe brindar la biblioteca especializada son: préstamo a domicilio, reprografía, Internet, DSI y alertas informativas con una eficiente promoción de los mismos.

RECOMENDACIONES

- 1.** Es necesario para incrementar el número de usuarios de la biblioteca la implementación de nuevos servicios como el servicio de Internet, el préstamo a domicilio, el servicio del catálogo electrónico de la biblioteca especializada, entre otros ya mencionados.
- 2.** En el servicio de hemeroteca se debería realizar una Alerta Informativa, dirigida a los investigadores, tanto nacionales como extranjeros. A su vez, colocando en el panel informativo de la institución la información de las últimas adquisiciones con las que puede contar el usuario especializado.
- 3.** Coordinar con la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos el apoyo para la automatización de la colección, ya que una sola persona no basta para la cantidad existente.
- 4.** En cuanto al servicio de hemeroteca se debe mejorar el equipamiento e infraestructura adecuada y ofrecer servicios como:
 - Acceso a diversas bases de datos conteniendo revistas especializadas sobre humanidades y ciencias sociales.
 - Consultas a través de CD Rom.
 - Contar con una suscripción a revistas electrónicas especializadas.
 - Fotocopia de la información que le interese al usuario.
- 5.** Se está proponiendo capacitar al personal de apoyo mediante los cursos de actualización de interés general ofrecidos por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tales como: redacción de artículos científicos, restauración y conservación del material bibliográfico, computación, técnicas de liderazgo, calidad en la atención al público, entre otros.

6. Se debe contar con un fondo económico para la restauración de aquellas obras que se encuentren en mal estado (cartón, cola sintética, cuchillas, entre otras).

7. Construir nuevos espacios adecuados para el ordenamiento del material bibliográfico y, a su vez, adquirir equipos informáticos modernos (computadoras, impresoras, etc.) para el área de procesos técnicos.

Anexo Fotográfico

Foto N° 1
Pasadizo 1



Foto N° 2
Sala Raúl Porras



Foto N° 3
Donación Jiménez Borja



Foto N° 4
Procesos Técnicos



Foto N° 5
Donación Lí Carrillo



Foto N° 6
Pasadizo 2



Gráfico N° 12

**ALERTA INFORMATIVA BIBLIOGRÁFICA DE
LAS NUEVAS ADQUISICIONES**

N° 1 Abril-Julio 2008

La biblioteca especializada del Instituto Raúl Porras Barrenechea - Universidad Nacional Mayor de San Marcos, difunde a toda la Comunidad Investigadora, la **1era Alerta Informativa Bibliográfica de las Nuevas Adquisiciones 2008 - I:**

ESPECIALIDAD:

- CIENCIAS HUMANAS
- SOCIALES



*Consultas y pedidos de préstamo en
nuestros horarios de atención:
Lunes a Viernes: 8:00 a.m. – 4:30 p.m.*

Los esperamos.

*¡Seguimos mejorando porque usted se lo
merece!*

I.- TEMAS**ARTE**

709.04075/M26/2005

Marzona, Daniel

Arte conceptual

Colonia: Taschen, 2005.

<ARTE CONCEPTUAL>

2 ejemplares.

724.6/M81/2003

Marzona, Daniel

Minimalismo

Barcelona: Instituto Monsa Ed., 2003.

<MINIMALISMO>

<ARQUITECTURA MODERNA> <ESPACIOS PUBLICOS>

LITERATURA

869.5/V81/2002

Valdelomar, Abraham

Literatura peruana

Barcelona: Paidós, 2002.

<LITERATURA PERUANA>

2 ejemplares.

869.56/C15/2002

Chocano, Lucio

Literatura en las escuelas

Lima: Norma, 1976

<LITERATURA PERUANA>

1 ejemplar

HISTORIA

910/S24/2001

Sánchez, Edgar

El pasaje incaico

Cuzco: Incasol, 1980

3 ejemplares

Para determinar la duración de cada una de las actividades, se representa el siguiente diagrama de Gantt

Tabla N° 7
Cronograma de actividades

Id	Nombre de actividad	Duración	comienza	termina	Jun'08												Jul'08							Ago'08							Set'08							Oct'08							Nov'08							Dic'08																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
					2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23

Tarea:
 Fecha: Dic. 08

Tabla N° 3
Registro del material bibliográfico

N° Ing.	Fecha	Autor	Título	Ed.	Lugar	Editorial	Año	Procedencia
1	28/04/1965	[s.a.]	The world of learning 1965-65	15a ed.	London	Europa	1964	Donativo
2	28/04/1965	Berdiaev, Nicolás	El cristianismo y el problema		Buenos Aires	Espasa-Calpe	[s.f.]	Donativo
3	28/04/1965	Jenofonte	La expedición de los diez mil		Buenos Aires	Espasa-Calpe	1961	Donativo
4	28/04/1965	Vives, Juan Luis	Diálogos	3a ed.	Buenos Aires	Espasa-Calpe	1945	Donativo
5	28/04/1965	Gracian, Baltazar	Agudeza y arte de ingenio		Buenos Aires	Espasa-Calpe	[s.f.]	Donativo
6	28/04/1965	Bergerac, Cyrano de	Viajea la luna ; Historia cómica de los estados e imperios del sol		Buenos Aires	Espasa-Calpe	[s.f.]	Donativo
7	28/04/1965	Coloma, P. Luis	La rina mártir		Buenos Aires	Espasa-Calpe	[s.f.]	Donativo
8	28/04/1965	Valle-Inclán, Ramón del	Claves líricas		Buenos Aires	Espasa-Calpe	1946	Donativo
9	28/04/1965	Camba, Julio	Playas, ciudades y montañas		Buenos Aires	Espasa-Calpe	1947	Donativo
10	03/05/1965	Suárez S.J., Francisco	Investigaciones metafísicas		Buenos Aires	Espasa-Calpe	1954	Donativo
11	03/05/1965	Larreta, Enrique	Tres films		Buenos Aires	Espasa-Calpe	[s.f.]	Donativo
12	04/05/1965	González Porto-Bompiani	Diccionario literario, de obras y personajes de todos los tiempos y de todos los países		Buenos Aires	Montaner y	[s.f.]	Donativo
13	04/05/1965	González Porto-Bompiani	Diccionario literario, de obras y personajes de todos los tiempos y de todos los países		Buenos Aires	Montaner y	[s.f.]	Donativo
14	04/05/1965	González Porto-Bompiani	Diccionario literario, de obras y personajes de todos los tiempos y de todos los países		Buenos Aires	Montaner y	[s.f.]	Donativo
15	04/05/1965	González Porto-Bompiani	Diccionario literario, de obras y personajes de todos los tiempos y de todos los países		Buenos Aires	Montaner y	[s.f.]	Donativo
16	04/05/1965	González Porto-Bompiani	Diccionario literario, de obras y personajes de todos los tiempos y de todos los países		Buenos Aires	Montaner y	[s.f.]	Donativo
17	04/05/1965	González Porto-Bompiani	Diccionario literario, de obras y personajes de todos los tiempos y de todos los países		Buenos Aires	Montaner y	[s.f.]	Donativo
18	04/05/1965	González Porto-Bompiani	Diccionario literario, de obras y personajes de todos los tiempos y de todos los países		Buenos Aires	Montaner y	[s.f.]	Donativo
19	04/05/1965	González Porto-Bompiani	Diccionario literario, de obras y personajes de todos los tiempos y de todos los países		Buenos Aires	Montaner y	[s.f.]	Donativo
20	04/05/1965	González Porto-Bompiani	Diccionario literario, de obras y personajes de todos los tiempos y de todos los países		Buenos Aires	Montaner y	[s.f.]	Donativo
21	04/05/1965	González Porto-Bompiani	Diccionario literario, de obras y personajes de todos los tiempos y de todos los países		Buenos Aires	Montaner y	[s.f.]	Donativo
22	04/05/1965	González Porto-Bompiani	Diccionario literario, de obras y personajes de todos los tiempos y de todos los países		Buenos Aires	Montaner y	[s.f.]	Donativo

Fuente: UNMSM. Instituto Raúl Porras Barrenechea - Biblioteca (2007).

Elaboración propia

Anexo N° 1: Plano de la biblioteca

